

AIKUISSOSIAALITYÖN AMMATILLISET JÄNNITTEET SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN KUVAAMINA

SANNA MUTIKAINEN
Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö
Sosiaalityön pro gradu –tutkielma
Joulukuu 2012

Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

MUTIKAINEN SANNA: Aikuissosiaalityön ammatilliset jännitteet sosiaalityöntekijöiden kuvamina

Pro gradu -tutkielma, 92 s., 1 liites.

Sosiaalityö

Ohjaaja: Arja Jokinen

Joulukuu 2012

Tämän tutkielman tarkoituksena on kuvata ja jäsentää aikuissosiaalityön arkea ja ammatillisia jännitteitä sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Ammatilliset jännitteet viittaavat tässä tutkielmassa niihin vaikeisiin tilanteisiin, joita sosiaalityöntekijät kohtaavat esimerkiksi omassa työyhteisössään tai asiakkaiden ja yhteistyökumppaneihin kanssa. Aikuissosiaalityö paikantuu tässä tutkielmassa kuntien sosiaalitoimistoissa tehtäväksi aikuisväestön sosiaalityöksi.

Tutkimusaineistona ovat kahdeksan sosiaalityöntekijän teemahaastattelut ja yhden sosiaalityöntekijän kirjallinen vastaus keskiarvasta eteläsuomalaisesta kaupungista. Tutkimusmenetelmänä on käytetty aineistolähtöistä sisällönanalyysia, jonka avulla on nostettu esille sosiaalityöntekijöiden jäsenyksiä aikuissosiaalityön arjesta ja ammatillista jännitteistä.

Tutkimustulosten ensimmäisen osion mukaan aikuissosiaalityön arki näyttäytyy monipuolisena. Työtä tehdään erilaisten aikuisväestöön kuuluvien asiakasryhmien kanssa ja työpäivät saattavat olla sisällöltään hyvin vaihtelevia. Aikuissosiaalityön arki koostuu muun muassa asiakkaiden tapaamisista, yhteistyöstä eri tahojen kanssa, kirjallisista töistä sekä erilaisista kokouksista. Keskeisinä työmenetelminä ovat erilaiset asiakassuunnitelmat sekä vuorovaikutus asiakkaiden kanssa.

Tutkimustulosten toinen osio käsittelee aikuissosiaalityön ammatillisia jännitteitä, joita muodostui aineiston analyysin perusteella viisi: asiakastyön keinot suhteessa asiakkaiden tarpeeseen, asiakkaiden itsemääräämisoikeus suhteessa asiakkaiden velvollisuuksiin, työntekijöiden erilaiset toimintatavat suhteessa asiakkaiden yhdenvertaisuuteen, yhteistyön tarve suhteessa yhteistyön toimivuuteen ja esimieskysymykset suhteessa työkäytäntöihin. Nämä jännitteet kuvaavat sitä tehtäväkenttää, jossa aikuissosiaalityöntekijät työskentelevät erilaisten odotusten ja tarpeiden ristipaineessa.

Tulokset eivät ole suoranaisesti yleistettävissä kaikissa kunnissa tehtävään aikuissosiaalityöhön, mutta osa jännitteistä on todennäköisesti löydettävissä aikuissosiaalityöstä myös valtakunnallisesti. Tutkimustuloksista käy ilmi millaisia haasteista nykypäivän aikuissosiaalityössä kohdataan ja millaisia muutoksia työhön kaivattaisiin. Sosiaalityöntekijöiden voi olla vaikea tai lähes mahdoton vaikuttaa nykyisten yhteiskunnallisten linjausten vallitessa kaikkiin aikuissosiaalityössä kohdattaviin jännitteisiin. Jännitteiden joukossa on kuitenkin myös asioita, joihin sosiaalityöntekijöillä ja työyhteisöillä olisi mahdollisuus vaikuttaa paikallisesti esimerkiksi kehittämällä työmenetelmiä, yhteistyötapoja yhteistyökumppaneiden kanssa sekä parantamalla työyhteisön toimivuutta muun muassa esimieskäytäntöjen suhteen.

University of Tampere
School of Humanities and Social Sciences

MUTIKAINEN SANNA: Professional tensions of adult social work described by social workers
Master's Thesis, 92 pages, 1 appendix page
Social Work
Supervisor: Arja Jokinen
December 2012

The purpose of this thesis is to describe and analyze the daily routines of adult social work and its professional tensions from the social workers' point of view. The professional tensions refer to those difficult situations which the social workers meet for example in their own work community or with the clients and the partners in cooperation. Adult social work is defined in this thesis to be social work of the adult population in the social welfare offices of municipalities.

The research material consists of eight social workers' theme interviews and one social worker's written answer from a medium-sized south Finnish town. The research method is data-based content analysis which helped to bring up the social workers' outlines of the daily routines and professional tensions of adult social work.

According to the first part of the research results the daily routines of adult social work appear versatile. The work is done with different client groups which belong to the adult population and the working days may be very varying from their contents. The daily routines of adult social work consist of meeting the clients, cooperation with the separate quarters, written work and different meetings, among other things. The central methods of work are different customer plans and interaction with the clients.

The second part of the results processes the professional tensions of adult social work. Five different tensions have been formed on the basis of the analysis of the data: the methods of the customer work against the need of the customers', the customers' autonomy against the customers' duties, different working methods of the workers' against the customers' equality, the need for cooperation against the functionality of cooperation and the superior questions against the work practices. These tensions describe the working field in which the social workers work in the cross pressure of different demands and needs.

Even though the results cannot be directly generalized to every municipality, some of the tensions can probably be found nationally. The research results show what the challenges of the present adult social work are and what kind of changes in the work would be wanted. It may be difficult or nearly impossible the social workers to have effect all of the tensions when the present social definitions of policy dominate. Among the tensions there are however matters to which it would be possible for the social workers and the work communities to influence locally for example by developing the work methods and cooperation ways with the partners in cooperation and by improving the functionality of the work community also in regard to the superior practices.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 AIKUISSOSIAALITYÖN YHTEISKUNNALLINEN PAIKANNUS.....	3
2.1 Aikuissosiaalityön muotoutuminen omaksi erityisalueekseen.....	3
2.2 Aikuissosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät	7
2.3 Aikuissosiaalityön ammattietiikka	12
2.4 Aikaisempia tutkimuksia ja jäsennyksiä aikuissosiaalityön jännitteistä	13
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	17
3.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset	17
3.2 Tutkimusaineisto ja aineistonkeruu	17
3.3 Aineiston käsittely ja analysointi	20
3.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	24
4 TUTKIMUSTULOKSET	27
4.1 Aikuissosiaalityön arki.....	27
4.1.1 Asiakkaat ja tilanteet	27
4.1.2 Sisältö ja menetelmät	34
4.1.3 Aikuissosiaalityön tulevaisuuden näkökulmat	43
4.2 Aikuissosiaalityön ammatilliset jännitteet	45
4.2.1 Asiakastyön keinot suhteessa asiakkaiden tarpeeseen	45
4.2.2 Asiakkaiden itsemääräämisoikeus suhteessa velvollisuuksiin.....	54
4.2.3 Erilaiset toimintatavat suhteessa asiakkaiden yhdenvertaisuuteen	59
4.2.4 Yhteistyön tarve suhteessa yhteistyön toimivuuteen.....	63
4.2.5 Esimieskysymykset suhteessa työkäytäntöihin	71
5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	76
LÄHTEET	86
LIITE 1: Teemahaastattelun runko.....	93

1 JOHDANTO

Vaikka sosiaalityötä aikuisten parissa on tehty koko sosiaalityön historian ajan, ovat työttömiin ja sitä kautta usein sosiaalityön asiakkaisiin kohdistuneet aktivointipolitiikan toimenpiteet nostaneet aikuissosiaalityön käsitteen keskustelun ja kehittämisen kohteeksi erityisesti 2000-luvulla. Elämänkaarimallin eli ikään perustuvan jaottelun mukaisesti organisoidussa kunnallisessa sosiaalityössä on alettu etsiä lastensuojelun ja vanhussosiaalityön väliin jäävälle sosiaalityölle omaa sisältöä ja tunnuspiirteitä. Aikuissosiaalityön kuvaaminen pelkästään toimeentulotukityönä ei ole enää riittävä kuvaus aikuisten parissa tehtävästä sosiaalityöstä. Kunnissa onkin viime vuosina tehty ja tehdään parhaillaan monenlaisia aikuissosiaalityön kehittämishankkeita, joissa pohditaan työn lähtökohtia ja kehitetään työmenetelmiä. (Jokinen & Juhila 2008, 7–8.)

Myös kunnassa, johon tutkimus kohdistuu, on käynnistetty aikuissosiaalityön kehittämishanke SOS (syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin). Hankkeessa on tarkoitus kehittää aktivoivaa ja kuntouttavaa sosiaalityötä, luoda uusia paikallisia palveluprosesseja ja kestäviä yhteistyörakenteita sekä vahvistaa sosiaalialan ammattihenkilöstön osaamista. (SOS-hanke 2011–2013.) Hanketyöntekijöiden mukaan sosiaalityöntekijät joutuvat hankkeen aikana pohtimaan työtehtäviään ja sitä, miten sosiaalityön työmuodot vastaavat tämän päivän ja tulevaisuuden haasteisiin. Näistä pohdinnoista nousee aikuissosiaalityön kehittämistarpeet ja tavoitteiden asettelu.

Sosiaalityön kentällä on aika ajoin erilaisia hankkeita, joissa kerätään tietoa sosiaalityöntekijöiltä nykytilanteesta ja mahdollisista muutostarpeista. Tästä huolimatta sosiaalityöntekijöiden käytännön työstä saamaa asiantuntijuutta tulisi mielestäni hyödyntää ja tuoda näkyväksi myös hankkeiden ulkopuolella osana jatkuvaa kehittämistyötä. Ulla Mutka (1998) puhuu sosiaalityön hiljaisuuden kulttuurista, jonka mukaan sosiaalityöntekijöitä on jo pitkään arvosteltu siitä, etteivät he tuo näkemyksiään julkisesti esille (emt., 122–123). Kokemukseni mukaan työyhteisöissä saatetaan keskustella yksittäisen työkaverin kanssa jostakin työhön liittyvästä asiasta tai ongelmasta, varsinkin jos aihe on juuri sillä hetkellä ajankohtainen, mutta harvemmin on aikaa tai mahdollisuutta ottaa asioita laajempaan käsittelyyn.

Aikuissosiaalityö toimii ristiriitaisia ja jännitteisiä tehtäviä sisältävässä toimintakentässä. Sosiaalityöntekijät joutuvat jatkuvasti toimimaan työssään asiakkaiden, organisaatioiden ja yhteiskunnan odotusten ristipaineessa, mikä haastaa työntekijöiden ammattietiikan ja aiheuttaa työhön erilaisia

jännitteitä. Tuloksellisuus- ja tehokkuusvaatimusten, työn ja asiakkaiden priorisoinnin sekä erilaisen aktivointivelvoitteiden yhteiskunnassa sosiaalityöntekijät joutuvat punnitsemaan sitä, mikä aikuissosiaalityön tehtävä on ja miten sitä parhaiten toteutetaan. Erilaiset työssä kohdattavat jännitteet osoittavat sen, missä ongelmia esiintyy ja ilmeistä on, että nämä jännitteet kuormittavat ja vaikeuttavat ainakin jollakin tasolla aikuissosiaalityöntekijöiden työtä.

Tutkielmani tavoitteena on tutkia sitä, millaisena sosiaalityöntekijät näkevät nykypäivän aikuissosiaalityön tehtävät ja erityisesti siinä mahdollisesti esiintyvät jännitteet. Olen kiinnostunut aikuissosiaalityöntekijöiden työn arjesta ja siitä, miten erilaiset ammatilliset jännitteet ja ristiriidat näkyvät sosiaalityöntekijöiden käytännön työssä. Käytän jännite ja ristiriita sanoja synonyymeinä. Viitataan niillä niihin vaikeisiin työtilanteisiin, joita sosiaalityöntekijät kohtaavat esimerkiksi omassa työyhteisössään tai asiakkaiden ja yhteistyökumppaneihin kanssa. Tutkimusaineistona ovat eteläsuomalaisen keskisuuren kaupungin aikuissosiaalityössä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden haastattelut.

Oma kiinnostukseni aiheeseen nousee käytännön kokemuksen kautta. Sosiaalityön työkokemuksistani suurin osa painottuu aikuissosiaalityöhön, jota olen tehnyt yhteensä noin kuusi vuotta. Minulla on aikaisempaan sosionomin (AMK) koulutukseen liittyen myös sosiaalihoajaan virka aikuissosiaalityön sosiaalihoajana. Vuosien varrella olen joutunut pohtimaan työssäni monia erilaisia aikuissosiaalityöhön liittyviä jännitteitä. Erityisesti minua ovat askarruttaneet muun muassa tukeen ja kontrolliin liittyvät kysymykset, sosiaalityöntekijöiden erilaiset toimintatavat sekä vaikeudet yhteistyökumppaneiden kanssa. Näiden pohdintojen ja keskustelujen kautta syntyi kiinnostukseni tutkia aihetta tarkemmin.

2 AIKUISSOSIAALITYÖN YHTEISKUNNALLINEN PAIKANNUS

2.1 Aikuissosiaalityön muotoutuminen omaksi erityisalueekseen

Timo Toikon (2005) mukaan kunnallisen sosiaalityön juuret voidaan nähdä vaivaishoidossa, jolloin vuonna 1865 vastuu vaivaishoidosta siirrettiin seurakunnilta kunnille. Vaivaishoitoon perustuvan sosiaalityön ideoiksi Toikko määrittää ongelmien luokittelun ja luokiteltuihin ongelmiin määrätyt toimenpiteet. Työtapa pohjautuu ajatukseen materiaalisesta sosiaalityöstä, joka noudattaa kaavamaisen avustamisen periaatteita. Tavoitteena oli ongelmien hallinta, ei niinkään ongelmien ratkaiseminen. (Emt., 37, 56–58.)

Vuoden 1879 vaivaishoitoasetusta seurasi vuonna 1923 voimaan astunut köyhäinhoitolaki. Kun aikaisemmin huolehdittiin lähinnä lapsista, leskistä, työkyvyttömistä, sairaista ja muista vaivaisista, velvoitettiin kunnat nyt laajentamaan avunsaajien piiriä huolehtimalla jokaisesta vaikeuksiin joutuneesta. Laki kohteli kuitenkin edelleen ankarasti niitä, jotka jättivät huolehtimatta ahkeruudella omansa tai huoltovelvollistensa elannon. (Urponen 1994, 178–179.) Laki sisälsi myös säädöksen ehkäisevästä köyhäinhoidosta. Muut avustusmuodot, kuten kotiapu, hoito yksityiskodissa (sijoitushoito) ja laitoshoido, pysyivät ennallaan. (Van Aerschot 1996, 145.)

1930-luvun pulavuosien jälkeen sosiaaliturvaa uudistettiin sisällöllisesti. Vuonna 1936 säädettiin sosiaalihuollon peruslait, huoltolait, joiden pyrkimyksenä oli yhden lain sijasta eriyttää sosiaalihuolto keskeisten kohderyhmien mukaisesti. Vuonna 1937 astuivat voimaan lastensuojelulaki, alkoholilaki ja irtolaislaki. Toimeentulo-ongelmista kärsivien huoltoa lainsäädäntö ei oleellisesti muuttanut, sillä heidän osaltaan vuoden 1922 köyhäinhoitolain säädökset jäivät voimaan. (Urponen 1994, 195–196.) Kirsi Juhilan (2008) mukaan köyhäinhoitolain myötä alkoi asteittainen asiakasryhmien eriytyminen, mutta vasta huoltoapu, alkoholistihuolto ja irtolaishuolto sisälsivät ne juuret, joista alettiin 2000-luvulla puhua aikuissosiaalityönä (emt., 83–84).

Köyhäinhoitolain korvasi vuoden 1956 huoltoapulaki, jossa huoltoavun antaminen määrättiin kunnan ehdottomaksi velvollisuudeksi. Ainoastaan ennaltaehkäisevässä auttamisessa oli mahdollisuus käyttää harkintaa. Huoltoapulaki painotti avohuoltoa ja avustettavien omatoimisuuden tukemista. Huoltoapulain myötä yksilöä ei tahdottu enää erottaa muusta yhteiskunnasta, vaikkakaan laitoshoido-

kaisuista ei kuitenkaan kokonaan luovuttu. Kuntien tehtävä oli pitää edelleen yllä kunnalliskoteja, joita vähitellen alettiin kutsua vanhainkodiksi. (Urponen 1994, 231.)

Vuonna 1984 voimaan tullut sosiaalihuoltolaki kumosi huoltoapulain (Urponen 1994, 243). Sosiaalihuoltolain 17§:n mukaan sosiaalityö kuuluu sosiaalipalveluihin, joiden järjestämisestä kunnan on huolehdittava. Sosiaalihuoltolain 18§ täsmentää sosiaalityön työksi, jossa erilaisten toimenpiteiden avulla ylläpidetään ja edistetään yksilöiden ja perheiden turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta. (Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710.) Sosiaalihuoltolaki ei ota kuitenkaan tarkemmin kantaa aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön sisältöön, minkä vuoksi aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön määrittäminen ei ole yksiselitteinen tehtävä.

Aikuissosiaalityön yhteydessä voidaan puhua kunnallisesta sosiaalityöstä, perussosiaalityöstä, muu-tossosiaalityöstä tai kuntouttavasta sosiaalityöstä. Aikuissosiaalityön ja perussosiaalityön käsitteillä viitataan yleisemmin kunnan sosiaalitoimistoissa tehtävään sosiaalityöhön, joka keskittyy erityisesti aikuisväestön kysymyksiin. (Karjalainen 2011, 212.) Aikuisten kanssa tehtävän sosiaalityön ydin on kunnallisessa sosiaalityössä, jossa aikuissosiaalityöstä on alettu puhua yhtenä toimintakenttänä. Aikuisia kohdataan kuitenkin sosiaalityössä myös monilla muilla areenoilla, kuten moniammatillisilla ja erityisillä julkisilla areenoilla esimerkiksi työvoiman palvelukeskuksissa, maahanmuuttajatyössä ja terveydenhuollon sosiaalityössä, sekä ei-julkisilla eli muilla hyvinvointiyhteiskunnan areenoilla esimerkkinä diakoniatyö ja sosiaalisten järjestöjen palvelut. (Juhila 2008, 15, 44.) Tässä tutkimuksessa pääpaino on kunnallisessa sosiaalityössä.

Koska kunnallinen sosiaalityö ei pysty vastaamaan kaikkien aikuisikäisten asiakkaiden tarpeisiin, on työ kohdentunut yleensä asiakkaisiin, joilla on ongelmia liittyen toimeentuloon, työttömyyteen ja elämänhallintaan, kuten päihteisiin ja asunnottomuuteen. (Välimaa 2008, 175.) Aikuissosiaalityö on siten tarveharkintainen palvelu. Asiakkaalla tulee olla erityinen ongelma, jonka perusteella on oikeutettu tai joskus myös velvoitettu aikuissosiaalityön palveluihin. Aikuissosiaalityö ei näin ollen ole universaali kaikille kansalaisille tarkoitettu palvelu. (Juhila 2008, 20.)

Kirsi Juhilan (2008) mukaan aikuissosiaalityötä voidaan eritellä aikuissosiaalityön määrittelyjen, kohderyhmien, tilanteiden ja sisältöjen kautta. Määrittelyt rakentuvat yleensä ongelman, tavoitteen ja välineiden varaan. Kohderyhmien kautta sosiaalityö jakaantuu yleensä lapsiperheille suunnattuun työhön (erityisesti lastensuojelu) ja aikuisten palveluihin (aikuissosiaalityö). Näiden lisäksi on

yleensä erotettu kolmantena vammaispalvelut. Sisällöllisesti Juhila jäsentää aikuissosiaalityöhön kuuluvaksi kuntouttamisen tai kuntoutuksen käsitteet, tilannearvioinnin, suunnitelman käsitteen ja palveluohjauksen. Myös oikeudellinen osaaminen voidaan katsoa aikuissosiaalityön välttämättömäksi asiantuntijuudeksi. (Emt., 15–25.)

Sosiaalityön toimintaympäristön muutokset ja tehtävärakennekysymykset ovat vieneet aikuissosiaalityön tehtävien ja työnjaon uudelleenmäärittystä eteenpäin (Karjalainen 2011, 220). Perussosiaalityön uudenlaisen työnjaon muutosprosessi alkoi 1990-luvulla, kun taloudellinen lama ja kasvavat toimeentulotuen asiakasmäärät ruuhkauttivat sosiaalityöntekijöiden työtilannetta, mikä taas vaikeutti pitkäjännitteisen sosiaalityön tekemistä (Liukko 2006, 26–27). Kun aiemmin pidettiin itsestään selvänä, että sosiaalityöntekijät hoitivat asiakkaidensa asiat alusta loppuun, ajoi 1990-luvun alun taloudellinen ja hallinnollinen tilanne kunnat miettimään uudenlaisia ratkaisuja toimeentulotuen myöntämiskäytäntöihin (Mäntysaari 2006, 118; Liukko 2006, 26–27). Seurauksena oli työn uudelleen järjestely niin, että toimeentulotuen rutiininomainen käsittely siirrettiin useissa sosiaalitoimistoissa toimistosihteerin työksi (Mäntysaari 2006, 118).

Työnjaolliset muutokset eivät ole johtuneet vain asiakasmäärien noususta. Myös kunta- ja palvelurakenteen uudistamisella (niin kutsuttu PARAS-hanke) on ollut vaikutusta siihen perustaan, josta sosiaalialan henkilöstön tehtävärakenteen määrittely ja mitoitus johdetaan. Muutos vaikuttaa määrällisen tarpeen ohella sekä tehtävärakenteisiin että ammattitaitovaatimuksiin. (Sosiaalialan korkeakoulutuksen suunta 2007, 32.) Ulkoa tulleiden muospaineiden lisäksi perussosiaalityö on halunnut muuttua sisältä päin. Työnjaolliset tarkistukset ovat luonnollisesti vaikuttaneet siihen, että sosiaalityöntekijät ovat alkaneet itsekkin määrittää työtään uudella tavalla ja kenties myös perustehtäväänsä. (Liukko 2006, 26–27.) Toimentulotukityön siirtäminen etuuskäsittelijöille on mahdollistanut aikuissosiaalityön sisällöllistä kehittämistä ja sen määrittelemistä, mitä ”oikea” sosiaalityö on (Karjalainen 2011, 212).

Aikuissosiaalityössä työskentelevillä sosiaalityöntekijöillä on lukuisia erilaisia rooleja ja tehtäviä. Yhtenä keskeisenä työnä aikuissosiaalityössä on kuitenkin suunnitelmallisuus. (Thompson 2002, 292, 299; Juhila 2008, 24.) Sosiaalityön prosessityöskentely liittyy suunnitelmalliseen sosiaalityöhön. Dean H. Hepworthin ym. (2010) mukaan auttamisprosessi koostuu kolmesta päävaiheesta. Aluksi tutkitaan, arvioidaan ja suunnitellaan. Tämän jälkeen seuraa toteutusvaihe tavoitteiden saavuttamiseksi ja lopuksi prosessi päätetään. (Hepworth & Rooney & Rooney & Strom-Gottfried &

Larsen 2010, 34.) Thompson (2002) jakaa sosiaalityön prosessityöskentelyn viiteen vaiheeseen ja käyttää vaiheista nimityksiä alkuarviointi, interventio, tilannekatsaus, päättäminen ja loppuarviointi (emt., 292–293). Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuosituksen mukaan asiakasprosessi voidaan jakaa kuuteen osaan. Asiakasprosessissa asian vireilletulon jälkeen tehdään palvelutarpeen arvioinnin pohjalta palvelusuunnitelma, toteutetaan tarvittavat päätökset, toimenpiteet ja palvelut, jonka jälkeen arvioidaan vaikutus ja päätetään asiakkuus. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 23.) Aikuissosiaalityössä noudatetaan pääsääntöisesti edellä mainittuja prosessin vaiheita. Arviointi on keskeinen osa sosiaalityön prosessia. Arviointi sisältää tärkeän tiedon keräämistä, yleistilanteen muodostamista, mahdollisten ratkaisujen tunnistamista ja parhaan etenemistavan määrittelyä. (Thompson 2002, 299.) Sosiaalityön selvitys ja arvio tehdään erityisesti uusille asiakkaille tai niille asiakkaille, joille se katsotaan muuten tarpeelliseksi kuten priorisoiduille asiakasryhmille. Selvityksessä ja arviossa kartoitetaan yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan elämäntilannetta, minkä pohjalta tehdään tarvittaessa tarkempi suunnitelma tavoitteiden saavuttamiseksi. (Kuvaja & Luhtasela & Mustonen & Borg & Liukonen, 2007, 3–4.)

Suunnitelmallisen sosiaalityön pohjana toimii usein erilaisia kirjallisia asiakassuunnitelmia, joiden laatimisesta on eri laissa ja asetuksissa säädetty. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ottaa kantaa 7§:ssä palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen. Kyseisen lakikohdan mukaan asiakkaalle on laadittava tarpeen mukainen asiakassuunnitelma, ellei kyse ole tilapäisestä neuvonnasta ja ohjauksesta tai ellei suunnitelman tekeminen ole muuten ilmeisen tarpeetonta (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812). Päihdehuoltoasetuksen 2§:n mukaan asiakkaalle on laadittava kuntoutussuunnitelma hoidon tarpeen arvioimiseksi ja tavoitteiden saavuttamiseksi (Päihdehuoltoasetus 29.8.1986/653).

Myös toimeentulotukilain 10§:ssä otetaan kantaa suunnitelman laatimiseen. Tällöin perusosan alentamisen yhteydessä on aina laadittava suunnitelma asiakkaan itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412). Suunnitelmallisuus näkyy myös laissa kuntouttavasta työtoiminnasta, jossa määritellään aktivointisuunnitelman laatimisesta. 5§:n mukaan työ- ja elinkeinotoimisto ja kunta (sosiaalitoimisto) ovat velvollisia yhdessä asiakkaan kanssa laatimaan aktivointisuunnitelman silloin, kun aktivointiehdot täyttyvät (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189).

Lain velvoittamat asiakassuunnitelmat ja asiakasprosessi muodostavat keskeisen sisällön aikuissosiaalityölle. Aikuissosiaalityöhön vaikuttavat kuitenkin myös monet yhteiskunnalliset tehtävät, joita käsittelen seuraavassa luvussa erilaisten teoreettisten lähestymistapojen kautta. Nämä lähestymistavat taustoittavat sitä yhteiskunnallista kenttää, missä aikuissosiaalityö toimii erilaisten sille asetettujen tehtävien ristipaineessa.

2.2 Aikuissosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät

Sosiaalityö toimii ympäristössä, johon vaikuttavat materiaaliset, sosiaaliset, poliittiset, taloudelliset ja kulttuuriset tekijät (Fook 2002, 19). Myös organisatoriset ja yksilölliset muutokset vaikuttavat sosiaalityön luonteeseen (Cree 2009, 26). Lukuisten erilaisten sosiaalityöhön vaikuttavien kontekstien lisäksi sosiaalityöhön kuuluu erilaisia yhteiskunnallisia tehtäviä, jotka sisältävät osittain päällekkäisiä ja ristiriitaisia toimintoja.

Sosiaalityön yhteiskunnallisista toiminnoista käytetään useita eri nimityksiä, joilla viitataan sosiaalityön tekemisen laajempiin lähestymistapoihin. Sosiaalityötä lähestytään tällöin erilaisten tekijöiden ja toimintojen ilmentymänä. Näitä voivat olla esimerkiksi käsitykset siitä, millaisilla työmenetelmillä tai toimintatavoilla työskennellään, mikä on asiakkaan asema ja rooli, millaista tietoa työssä hyödynnetään tai millaiseen tavoitteeseen tai vaikutukseen pyritään. (Kivipelto 2004, 342, 344.)

Malcolm Payne (1996) puhuu sosiaalityön kolmesta perspektiivistä, jotka muodostavat viitekehyksen, jossa sosiaalityön näkökulmat yhdistyvät ja teoriat ovat rakentuneet osaksi politiikkaa (Payne 1996, 2; Payne 2005, 4). Perspektiivien avulla tarkastellaan yleisemmällä tasolla sosiaalityön ammatillisen toiminnan perustoja. Perspektiivit ovat kannanottoja siitä, mistä lähtökohdista sosiaalityötä tulisi toteuttaa eli ne sisältävät ihanteellisia kuvauksia hyvästä sosiaalityöstä. Ne antavat teoreettisen näkemyksen erilaisin perustein toimivasta sosiaalityöstä ja tarjoavat vertailuperusteen, johon toimintaa voidaan peilata. (Raunio 2009, 185.)

Paynen määrittelemät kolme perspektiiviä ovat individualistis-reformistinen, refleksiivis-terapeuttinen ja sosialistis-kollektiivinen näkökulma. Näiden sosiaalityön näkemysten merkityksellisimmät erot liittyvät erilaisiin poliittisiin näkökulmiin siitä, kuinka hyvinvointia tulisi jakaa. (Payne 1996, 2; Payne 2005, 4–9.) Lena Dominelli (2009) käyttää samoista käsitteistä termejä ylläpitävä, terapeuttinen ja emansipatorinen lähestymistapa (emt., 50). Kyösti Raunio (2009) näkee, että Pay-

nen suoraan suomeksi käännettyt käsitteet istuvat huonosti suomalaiseen kielenkäyttöön ja etteivät Dominellin käsitteet tavoita olennaisinta Paynen nimeämien perspektiivien toiminnallisista perusteista. Raunio on siksi nimennyt käsitteet uudelleen ja käyttää sosiaalityön perspektiiveistä käsitteitä palvelujärjestelmäkeskeinen, terapeutti ja yhteiskuntakriittinen perspektiivi. (Emt., 185–186.)

Perspektiivien toiminnallisilla perustoilla on selviä yhtäläisyyksiä Jorma Sipilän (1996) jäsentämiin sosiaalityön asiakastyön kolmeen osajärjestelmään. Nämä työmuodot ovat byrokratiatyö, palvelutyö ja psykososiaalinen työ. (Emt., 213.) Raunio (2009) puhuu samassa yhteydessä sosiaalityön toimintatavoista, jolloin kiinnitetään huomiota siihen organisatoriseen ympäristöön eli konkreettisemmin sanottuna toimipisteeseen, jossa sosiaalityötä tehdään. Sosiaalityön toimintatapoja määrittävät tekijät ovat toimipiste, toimintatapa ja toimenpide. (Emt., 169–170.) Toimintatavat sisältyvät sosiaalityön perspektiiveihin, jolloin perspektiivit ovat yläkäsite ja toimintatavat alakäsite.

Kirsi Juhila (2006) on tarkastellut sosiaalityön yhteiskunnallisia paikkoja ja tehtäviä sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden suhteina, joita hän nimittää liittämisen- ja kontrollin-, kumppanuus-, huolenpito- ja vuorovaikutussuhteeksi. Asiakassuhteen tapaa eivät päättää vain osapuolet itse, vaan siihen vaikuttavat yhteiskunnallinen tilanne ja sosiaalityölle siinä asetetut tehtävät. Sosiaalityölle asetetut tehtävät ovat Juhilan mukaan moninaisia ja joskus keskenään ristiriitaisia. (Emt., 11–12.)

Sosiaalityön perspektiivit ja tehtävät yhdistyvät toisiinsa käytännön sosiaalityössä, koska yksikään työntekijä ei yleensä edusta tiukasti vain yhtä näkökulmaa, vaan yhdistelmää useammasta. Hyvä sosiaalityöntekijä osaakin arvioida asioita eri perspektiivien näkökulmasta. Kun työntekijä valitsee jonkun tietyn lähestymistavan, hän samalla vaikuttaa omalta osaltaan siihen, kuinka sosiaalityö rakentuu (Payne 2005, 8, 11). Käsittelen seuraavaksi tarkemmin aikuissosiaalityön liittämisen- ja kontrollitehtävää, kumppanuutta ja huolenpitotehtävää edellä mainittujen erilaisten lähestymistapojen kautta siltä osin kuin ne linkittyvät toisiinsa. Tehtävien ja lähestymistapojen erottaminen tai yhdistäminen ei ole kuitenkaan täysin aukotonta, koska ne eivät ole täysin toisiaan poissulkevia ja sisältävät osittain samoja piirteitä keskenään.

Liittämisen- ja kontrollisuhteessa sosiaalityön tehtävänä on syrjäytyneiden liittäminen yhteiskunnan valtakulttuuriin ja tarpeen mukaan kontrolloida niitä, joiden liittäminen tuottaa ongelmia. Tehtävän hoitamisessa huomio kiinnitetään vähemmistöön, jolloin ratkaisuna nähdään syrjäytyneiden liittäminen osaksi kansalaisten enemmistöä. (Juhila 2006, 49–50.) Toimeentulotuen saajien aktivoiminen

voidaan nähdä syrjäytymistä ehkäisevänä työnä, jolla voidaan estää hyvinvointiin ja yhteiskunnassa selviytymiseen vaikuttavien ongelmien pahenemista (Raunio 2009, 276).

Paynen (1996) individualistis-reformistisessa perspektiivissä sosiaalityö nähdään yksilöiden hyvinvointipalveluiden tuottamisen näkökulmana yhteiskunnassa. Se kohtaa yksilöiden tarpeet ja parantaa palveluita niin, että sosiaalityö ja palvelut voivat toimia tehokkaammin. (Payne 1996, 2; Payne 2005, 9.) Raunion (2009) mukaan tämä palvelujärjestelmäkeskeinen perspektiivi korostaa sosiaalityöntekijän yhteiskunnan rakenteisiin liittyvää asemaa ja toimistossa tehtävää työtä yksittäisen asiakkaan kanssa. Toimiston asiakastyölle asettamia vaatimuksia, kuten kontrollointia, ei nähdä ongelmallisena. Ihmisten ongelmien ratkaisemisessa myös ihmisten epävirallisten verkostojen tarjoamat resurssit tulisi ottaa huomioon. Työssä tulee keskeiseksi palvelujen ja tuen organisoinniseen liittyvät tehtävät. (Emt., 187–189.)

Jorma Sipilän (1996) sosiaalityön asiakastyön kolmesta työmuodosta byrokratiatyö sopii integroivaan sosiaalityöhön. Byrokratiatyössä työajasta käytetään suhteellisen pieni osa asiakastyöhön, jolloin pääosassa on työskentely asiakirjojen kanssa. Lähtökohtana ovat enemmänkin viraston säännöt kuin asiakkaan elämä ja tilanne. Vaikka sosiaalityön piirissä on arvosteltu byrokratiatyötä, on sillä myös korvaamattomia ominaisuuksia. Byrokratiatyö mahdollistaa kansalaisten tasapuolista ja oikeudenmukaista kohtelua ja on siksi oikeusvaltiolle välttämätön koneisto. Julkisen palvelujärjestelmän taustalla vaikuttaa aina byrokratia ja on perusteltua noudattaa byrokraattisia sääntöjä esimerkiksi niukkojen palvelujen kohdentamisessa tasapuolisesti. (Emt., 214, 219.)

Yhteiskuntapoliittisessa keskustelussa on vallalla taloudellinen hyötyajattelu ja yksilölähtöinen ajatussuunta, joilla molemmilla on vaikutusta sosiaalityön tehtäviin ja paikkoihin (Juhila 2006, 66). Kirsi Juhila (2008) puhuu yksityisen vastuun diskurssista, jossa asiakas nähdään ensisijaisesti aktiivisena ja vastuullisena kansalaisena. Asiakkaisiin kohdistuvien vaatimusten lisäksi myös sosiaalityöntekijöiden odotetaan olevan vastuullisia ja saavan aikaan vaikuttavia tuloksia. Kilpailukyky- ja kannustamisyhteiskunnan elementti tekee sosiaalityöstä aktivoivaa, mikä näkyy kunnallisessa aikuissosiaalityössä erityisesti kuntouttavassa työtoiminnassa ja toimeentulotuessa. (Emt., 48–49, 53.) Sosiaalityötä määrittääkin yhä enemmän ihmisten aktivoiminen erilaisiin toimenpiteisiin. Tämä johtuu aktivointipolitiikasta, jonka tavoitteena on katkaista pitkäaikaistyöttömyys ja siitä seuraava toimeentuloturvariippuvuus. Aktiivinen sosiaalipolitiikka on johtanut siihen, että toimeentuloturvan

ehtona on osallistuminen aktivoiviin ja työllistäviin toimenpiteisiin. (Ala-Kauhaluoma, Keskitalo, Lindqvist & Parpo 2004, 27.)

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta liittyy osaksi aktiivista sosiaalipolitiikka, jossa oikeus vähimmäisturvaan kytkeytyy entistä enemmän työhön. Lähtökohtana on ollut työn merkityksen korostaminen sekä toimeentulon lähteenä että syrjäytymisen estäjänä. Lain taustalla on pitkittynyt työttömyys erityisesti 1990-luvun laman huippuvuosista alkaen. Vaikka työttömyys on laskenut lama-vuosista, on samalla muodostunut pitkäaikais- ja toistuvaistyöttömien joukko, jonka työllistyminen on entistä vaikeampaa. (Ala-Kauhaluoma, Keskitalo, Lindqvist & Parpo 2004, 19, 21–22.) Raunion (2009) mukaan syrjäytyneiden aktivoimisen on todettu johtaneen työttömiin kohdistuvaan kontrolliin sekä sosiaalisten oikeuksien kaventamiseen. Aktivointiin pyrkivän sosiaalityö saattaa myös asettaa asiakkaat epätasa-arvoiseen asemaan palvelujen saamisen suhteen. (Emt., 227, 280–281.)

Kumppanuussuhteessa haetaan vaihtoehtoista lähestymistapaa liittämisen ja kontrollisuhteelle. Sosiaalityö hahmottuu kumppanuussuhteena, jossa sosiaalityöntekijä ja asiakas toimivat rinnakkain. Asiakkaan tilannetta ja muutostarpeita tavoitteineen jäsennetään yhdessä. (Juhila 2006, 103.) Juhila (2006) määrittää kumppanuussuhteen eroihin perustavaksi sosiaalityöksi, minkä mukaan asiakkaat eivät ole yksi yhtenäinen joukko. Näin ollen tarvitaan tavat, joilla sosiaalityöntekijät asiakkaita kohtaavat, eivät voi olla samanlaisia kaikkien asiakkaiden kohdalla, vaan tarvitaan eroihin perustavaa sosiaalityötä. Vaikka asiakkaita ei tule kohdella eroavaisuuksiensa vuoksi epätasa-arvoisesti, on sosiaalityötä kritisoitu myös siitä, että ammattikäytännöt ovat liian yhdenmukaistavia asiakkaiden erilaisuudesta huolimatta. Avoimuuden erilaisuutta kohtaan tekee hankalaksi se, että sosiaalityötä tehdään instituutioissa, joissa on erikoistuttu tiettyjen ongelmien käsittelyyn. Asiakas tulee tuolloin helposti nähdyksi vain tietyn ongelman kautta. (Emt., 109–111.)

Eroihin perustuva sosiaalityö haastaa sosiaalityön perinteisen etiikan. Universaali etiikka on ristiriidassa sosiaalityön asiakkaiden erilaisuutta ja moninaisuutta korostavan lähestymistavan kanssa. Sosiaalityössä sosiaalityöntekijän edustamat arvot eivät välttämättä sovi yhteen asiakkaan arvojen kanssa. Kumppanuussuhteessa ihannetilanne on, jos erilaiset arvot jalostuvat yhdessä muokkaamisen prosessissa, jolloin neuvottelujen kautta saadaan yhteinen jaettu tulkinta aikaiseksi. Tärkeää on kuunnella asiakkaan lähtökohtia, joilla hän perustelee käyttäytymistään. Kumppanuussuhteeseen perustuvaa sosiaalityötä voi luonnehtia osallistavaksi sosiaalityöksi, missä täysivaltainen kansalai-

suus on keskeisenä lähtökohtana ja tavoitteena. Valtaistuminen, englanniksi empowerment, voidaan nähdä osallistamisen välineenä. (Juhila 2006, 113–114, 118, 120.)

Paynen (1996) refleksiivis-terapeuttisessa perspektiivissä sosiaalityön tarkoituksiksi nähdään parhaan mahdollisen hyvinvoinnin etsiminen yksilöille, ryhmille ja yhteisöille edistämällä henkilökoh- taista kasvua ja itsetoteutusta. Ajatuksena on, että ongelmat ovat vuorovaikutuksessa rakentuneita ja niin ollen purettavissa ja muutettavissa. Työn perusta on asiakkaan ja työntekijän välisessä vuoro- vaikutuksessa, jossa asiakkaan näkemys muokkaantuu ja samalla asiakkaat lisäävät työntekijän ymmärrystä elämästään. Tällä tavoin asiakkaat saavuttavat valtaa omiin tunteisiinsa ja elämänta- paansa. Tämä näkemys on sosiaalityön luonteen mukaisesti monen sosiaalityön idean perustana. (Payne 1996, 2; Payne 2005, 8–9.)

Sipilän (1996) käsitteistön psykososiaalinen työ on ominaista asiakkaiden kanssa, joilla esiintyy ongelmia päihteiden, vaikeiden ihmissuhteiden, psyykkisten häiriöiden ja kriisien kanssa. Tavoit- teena on ihmisen psyykinen selviytyminen eli usein myös hänen toiminta- ja ajattelutapansa muut- taminen. Psykososiaalista työtä on verrattu psykoterapiaan, jota ei kuitenkaan haluta tuoda sosiaali- työn ammattikuvaan. Psykososiaalisen työotteen voidaan nähdä sisältävän vaatimuksen ymmärtää ihmisen toiminta reaalissa yhteyksissään, jolloin se edellyttäisi materiaalien välineiden ja sosiaa- lisen kentän käyttämistä toiminnan muutosten mahdollistamiseksi tavalla toisin kuin psykoterapias- sa. Psykososiaalisessa työssä tavoitteena on antaa asiakkaalle tukea, mutta työ voi silti sisältää myös kontrollia. Työlle ominaista on tuen ja kontrollin yhteensovittaminen. (Emt., 224–226.)

Huolenpitosuhteessa jokaisella kansalaisella nähdään olevan sellaisia sosiaalisia oikeuksia, joiden toteutumiselle ei voida asettaa ehtoja. Sosiaalityöntekijän tehtävä on pitää huolta apua ja tukea tar- vitsevista asiakkaista tai huolehtia, että he saavat tarvitsevansa tuen muualta. Huolenpitosuhteeseen liittyvä vastikkeettomuus tarkoittaa sitä, että huolenpitoon ei liitetä suuria odotuksia ihmisen kun- toutumisen suhteen, milloin huolenpito voi olla jopa pysyvää. (Juhila 2006, 151, 170.)

Huolenpitoa korostavan sosiaalityön vaara on liiallinen holhoavuus ja sen kautta vallankäyttö. Huo- lenpidon valta saattaa tarkoittaa selvää kontrollia ja näkyy erityisesti tilanteissa, joissa asiakkaalla ei ole vaihtoehtoja. Asiakas saattaa avun saadakseen joutua sitoutumaan myös muihin sitoumuksiin, esimerkiksi asuntolapaikan saadakseen tiukkoihin sääntöihin ja rajoituksiin. Juhila (2006) määrittää huolenpitosuhteen menetelmiksi auttamisen ja tukemisen sekä asioiden ajamisen ja heikomman

puolelle asettumisen. Auttamiseen ja tukemiseen kuuluu palveluohjaus, jolla varmistetaan, että asiakkaat saavat ne etuudet ja palvelut, jotka heille lain mukaan kuuluvat. (Emt., 171, 173, 200.) Tältä osin Sipilän (1996) asiakastyön osajärjestelmistä palvelutyön voidaan katsoa sopivan huolenpitosuhteeseen, koska se sisältää ennen kaikkea asiakkaiden ohjausta ja neuvontaa sekä sopivien palveluiden etsimistä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti (emt., 218–219). Paynen (1996) perspektiivissä ei puolestaan ole huolenpitosuhteeseen samalla tavalla sopivaa lähestymistapaa.

Eeva Liukko (2006) käyttää huolenpidosta käsitettä huollollinen sosiaalityö. Hän määrittelee aikuis-sosiaalityön asiakastyön yläkäsitteeksi muutostyön ja huollollisen sosiaalityön, jotka rakentavat keskeisen jakolinjan aikuissosiaalityössä. Huollollisen sosiaalityön Liukko määrittelee työksi, jossa asiakasta autetaan ja tuetaan tilanteessa, jossa hänellä ei ole voimia tai mahdollisuuksia itsenäiseen selviytymiseen tai elämäntilanteensa parantamiseen. Asiakkaalta ei edellytetä kuntoutumista tai aktivoitumista työskentelyn kautta, vaan työn tarkoituksena on lähinnä varmistaa asiakkaalle ihmisarvoinen elämä. (Emt., 13, 16.)

2.3 Aikuissosiaalityön ammattietiikka

Etiikkaa tarkasteltaessa on tärkeää ottaa esiin myös arvon ja normin käsitteet. Arvot ovat ideaaleja hyvästä elämästä ja ne viittaavat päämääriin ja periaatteisiin. Normit puolestaan koskevat keinoja ja menettelytapoja. Normeihin liitetään toiminnan säännöt, velvollisuudet, pakko ja välttämättömyys. Etiikan kysymykset liittyvät ihmisten toimintaan, siihen mikä on hyvää ja pahaa tai oikein ja väärin. Käytännössä etiikasta puhutaan muun muassa ammattietiikkana, jolloin kyse on niistä arvo- ja moraaliperiaatteista sekä menettelytavoista, joita yhteiskunta asian hyväksyttävään toteuttamiseen liittää. (Niemelä 2011, 14–15.) Arvoja ja etiikkaa pidetään keskeisenä sosiaalityön sisältöön ja ammatilliseen käytäntöön vaikuttavina tekijöinä. Arvot ohjaavat ammatillista toimintaa sosiaalityön etiikan eli eettisten periaatteiden kautta. Eettisten periaatteiden kautta ammattikunta ottaa kantaa siihen, millaisia ammatillisen toiminnan perustavien lähtökohtien tulisi olla. Eettiset periaatteet toimivat apuna arvojen mukaisten keinojen ja toimenpiteiden valinnassa. (Raunio 2009, 82–83.)

Ammattietiikka toteutuu sosiaalityössä arjen valinnoissa, jotka eivät ole aina helppoja. Lainsäädännön lisäksi aikuissosiaalityötä säätelevät ammattijärjestöjen eettiset ohjeet sekä kuntien sisäiset ohjeet esimerkiksi toimeentulotuen soveltamisohjeiden ja työtapojen suhteen. Sosiaalityötä säätelee lainsäädäntö, mutta laillisuus ei ole yhtä kuin eettisyys, eikä lainmukaisuus takaa aina oikeudenmu-

kaista kohtelua (Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2005, 5). Sosiaalityössä kohdataan eettistä harkintaa vaativia tilanteita eri yhteyksissä. Tarvitsemme tukea ja yhteisöllistä keskustelua, jotta emme jäisi yksin ristiriitaisten ja pulmallisten tilanteiden kanssa. Jos emme arvioi toimintaamme ja keskustele yhteisöllisesti, kuormitumme eettisesti, mikä voi johtaa kyynistymiseen ja luovuttamiseen. (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2010, 7–8.)

Aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijät toimivat usein tilanteissa, joissa asiakkaiden elämäntapa ei ole läheisten tai yhteiskunnan kannalta hyväksyttävä. Erityisesti tämä näkyy päihteiden käyttöön liittyvissä ongelmissa, jolloin asiakkaan ihmisarvon kunnioittaminen ja yhteiskunnassa sovitut pelisäännöt voivat olla ristiriidassa keskenään. (Sosiaalityön käsikirja 2011, 129.) Sosiaalityössä hankala ristiriitatilanne voi syntyä silloin, kun sosiaalityöntekijän omat arvot ohjaisivat sensitiivisempään sosiaalityöhön, kuin mitä hänen edustamansa järjestelmä sallisi. Esimerkiksi toimeentulotuen myöntämisen rajoitukset tai pitkäaikaistyöttömien aktivointivelvollisuus voivat aiheuttaa ristiriitaisia tilanteita. (Juhila 2006, 114.)

Sarah Banks ja Robin Williams (2005) ovat eritelleet eettiset vaikeudet sosiaalityössä eettisiin aiheisiin, eettisiin ongelmiin ja eettisiin dilemmoihin. Eettisessä aiheessa on tilanne, jossa on eettinen ulottuvuus, mutta joka ei välttämättä sisällä päätöksen tekoa. Eettisessä ongelmassa on kyse vaikeasta tilanteesta, josta on tehtävä päätös, mutta joka ei kuitenkaan sisällä dilemmaa. Eettisessä dilemmassa päätöksenteko sisältää kaksi tasavertaisesti ei-toivottua vaihtoehtoa, eikä ole selvää kumpi päätös pitäisi tehdä. (Emt., 1011.) Omaan tutkimukseeni edellä mainitut jäsennykset eivät suoraan istu. Vaikka dilemma voidaan yhdistää sosiaalityön jännitteiseen kenttään kuuluvaksi käsitteeksi, ei omassa tutkimuksessani jännitteissä ole kyse valinnasta kahden pahan välillä, vaan enemmänkin tasapainoilusta tietyn jännitteen sisällä. Seuraavassa luvussa avaan tarkemmin jännitteen määrittelyä aikaisempien tutkimusten ja kirjallisuudesta löytyvien jäsennysten kautta.

2.4 Aikaisempia tutkimuksia ja jäsennyksiä aikuissosiaalityön jännitteistä

Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön kenttä on laaja ja monimuotoinen. Köyhyys, työttömyys, asunnottomuus sekä mielenterveys- ja päihdeongelmat ovat keskeisiä aikuissosiaalityön ongelmalueita, joten aikuissosiaalityötä voi tarkastella ja tutkia monista eri näkökulmista. Aikuissosiaalityön monet yhteiskunnalliset ja institutionaaliset reunaehdot tekevät aikuissosiaalityön arjesta mo-

nella eri tavalla jännitteisen (Jokinen & Juhila 2008, 9, 282.) Ammatilliset jännitteet ja ristiriidat voivat syntyä ulkoisista yhteiskunnallisista ja sisäisistä ammattieettisistä odotuksista ja tarpeista. Aikuissosiaalityön monijännitteisen kentän vuoksi aikuissosiaalityöhön liittyvistä tutkimuksista voi löytää ammatillisia jännitteitä ja työhön liittyviä ristiriitoja, vaikka niitä ei olisi varta vasten tutkittu. Esimerkki tästä on aikuissosiaalityöhön kiinteästi kuuluvat pitkäaikaistyöttömyyden ja aktivointipoliittikan tutkimukset, joissa aktivointi jo pelkkänä sanana ja tavoitteiltaan voidaan nähdä ristiriitaisena (esim. Välimaa 2011; Kotiranta 2008; Tuusa 2005).

Muutama tutkimus on paikannettavissa selvemmin aikuissosiaalityön jännitteisiin. Hannu Piironen (2005) on käyttänyt ammatillisen jännitteen käsitettä tutkiessaan väitöskirjassaan suomalaista sosiaalityötä 1990-luvulla. Tutkimuksen nimi Epävarmuus, muutos ja ammatilliset jännitteet viittaa 1990-luvulla Suomessa vallinneeseen lamaan ja yhteiskunnalliseen murrokseen, jotka toivat mukanaan epävarmuustekijöitä sosiaalityön arkisiin työkäytäntöihin ja ristipaineita sosiaalityön tekemiseen yhteiskunnassa. Piironen aineistona oli 85 sosiaalityöntekijöiden kirjoitusta kahdesta sosiaalialan ammattilehdestä. Piironen on tutkimuksessaan jäsentänyt aineistonsa mukaan sosiaalityön ammatillisiksi jännitteiksi kolme asiaa: miten sosiaalityöntekijät jäsentävät asiakassuhdetta työhönsä kuuluvana ammatillisena jännitteenä (*asiakassuhde*), millaisena ammatillisena jännitteenä sosiaalityöntekijät näkevät henkisen väsymisen (*työuupumus*) sekä miten sosiaalityöntekijät pohtivat ammatillisen vastuun ottamisen ja vallankäytön rajojen määrittelyn problematiikkaa sosiaalityössä (*sosiaalityön vastuu ja valta*). (Emt., 19–21, 28, 94.)

Outi Välimaa (2008, 175–176) on tutkinut kunnallisen aikuissosiaalityön rajoja ja ammattietiikkaa pitkäaikaistyöttömien kohtaamisessa. Välimaa on tarkastellut erityisesti sitä, millaisia selontekoja sosiaalityöntekijä antaa oman ammatillisen etiikkansa ja institutionaalisen toiminnan ristiriidasta syntyvälle odotusten ja käytännön toiminnan välille. Arja Jokinen (2008, 110) on tutkinut aikuissosiaalityötä tuen ja kontrollin näkökulmasta sekä niitä jännitteitä ja ammatillisia haasteita, joita tuen ja kontrollin yhtäaikainen läsnäolo asettaa käytännön sosiaalityölle. Sekä Välimaan että Jokisen tutkimusaiheet käsittelevät niitä keskeisiä aikuissosiaalityössä kohdattavia jännitteitä, joita sosiaalityöntekijät kohtaavat työssään ja joista olen myös omassa tutkimuksessani kiinnostunut.

Arja Jokinen ja Kirsi Juhila (2008) ovat toimittamansa teoksen *Sosiaalityö aikuisten parissa* yhteenvedoluvussa koonneet aikuissosiaalityön erilaisia jännitteitä teoksen analyysien pohjalta, mihin myös edellä mainitut Outi Välimaan ja Arja Jokisen tutkimukset sisältyvät. Jokisen ja Juhilan mukaan

jännitteitä voi esiintyä yksityisen vastuun ja eriarvoistumisen välillä, aikuisten itsenäisyyttä ja riippumattomuutta korostavan orientaation sekä aikuisten erilaisuutta, moninaisuutta ja kaiken ikäisten huolenpidon tarvetta korostavan orientaation välillä, yksittäisen toimijan ja järjestelmän rationaliteetin välillä, työn antamien reunaehtojen ja ammattietiikan mukaisen toiminnan välillä sekä yhteiskuntaan liittävän sosiaalityön ja huolenpitotyön välillä. Jokinen ja Juhila toteavat, etteivät kirjaa ideoidessaan tarkoittaneet tietoisesti koota sosiaalityössä eri tasoilla esiintyviä jännitteitä, mutta huomasivat teoksen analyysien perusteella, että niistä kirjoitukset kertoivat. Sosiaalityössä erilaiset jännitteet ja ristiriidat näyttävät näin ollen kuuluvan sosiaalityön arkeen. (Jokinen & Juhila 2008, 282–286.)

Sosiaalityön kirjallisuudessa sosiaalityön jännitteistä kenttää on lähestytty eri tavoin. Yksi tapa lähestyä sosiaalityön jännitteistä kenttää on tarkastella asiaa etiikan kautta. Ammattieettisesti asiaa ovat jaotelleet Frederig G. Reamer (2006) ja Sarah Banks (2006). Frederig G. Reamer (2006) on jaotellut sosiaalityössä kohdattavat eettiset jännitteet kahteen pääryhmään, joita hän nimittää suoraksi ja epäsuoraksi käytännöksi. Suoralla käytännöllä hän viittaa työhön yksilöiden, perheiden ja pienten ryhmien kanssa. Eettiset jännitteet suorassa käytännössä liittyvät luottamuksellisuuteen ja yksityisyyteen, itsemääräämisoikeuteen ja paternalismiin, jakaantuneeseen vastuullisuuteen, ammatillisiin rajoihin ja intressiristiriitoihin, palveluiden lopettamiseen sekä ammatillisten ja henkilökoh- taisten arvojen suhteeseen. Epäsuoralla käytännöllä Reamer tarkoittaa puolestaan toimintaa suhteessa yhteisöön, organisaatioon, asianajoon, sosiaalipolitiikkaan ja suunnitteluun, hallintoon sekä tutkimukseen ja arviointiin. Epäsuorassa käytännössä eettiset jännitteet liittyvät rajattujen resurssien jakamiseen, valtion ja yksityisen sektorin vastuuseen sosiaalisesta hyvinvoinnista, säädösten ja laki- en noudattamiseen, hallinnolliseen eettisyyteen, tutkimukseen ja arviointiin, vilpin käyttöön sosiaa- lityössä sekä ilmiantamiseen. (Emt., 87, 123.)

Sarah Banks (2006) on puolestaan määritellyt neljä tyypillistä eettistä aihetta, jotka säännöllisesti aiheuttavat eettisiä ongelmia ja dilemmoja. Ensinnäkin esille nousevat aiheet yksilön oikeuksista ja hyvinvoinnista. Siinä peilataan asiakkaan oikeutta tehdä omia päätöksiä ja valintoja suhteessa sosi- aalityöntekijän vastuuseen tukea asiakkaan hyvinvointia. Toiseksi Banks määrittelee aiheet liittyen yleiseen hyvinvointiin eli muiden osallistujien kuin asiakkaiden oikeuksiin ja intresseihin suhteessa sosiaalityöntekijän vastuuseen omaa organisaatiotaan ja yhteiskuntaa kohtaan. Kolmanneksi aihei- siin kuuluvat kysymykset yhdenvertaisuudesta, eroista ja rakenteellisesta syrjinnästä. Neljänneksi aiheeksi Banks nostaa ammatilliset roolit, rajat ja suhteet, jossa sosiaalityöntekijän on päätettävä

millaisen roolin ottaa erilaisissa tilanteissa (kuten neuvoja, kontrolloija tai puolestapuhuja) ja mitkä ovat rajat omaan, ammatilliseen tai poliittiseen elämään. (Emt., 13–14.)

Kate van Heugten (2011) on lähestynyt sosiaalityössä kohdattavia jännitteitä tyypillisten stressitekijöiden kautta. Hänen mukaansa jännitteitä työhön aiheuttavat korkeat työmäärät ja hallinnolliset vaatimukset, rooliristiriidat ja sosiaalityön roolin epäselvyys, arvostuksen puute ja sen vaikutus palkkaan ja muihin palkkioihin, arvoriistiriidat, riittämättömät resurssit kohdata asiakkaiden tarpeita, kontrollin tai oman harkintavallan puute, huono julkisuuskuva ja liiallinen julkinen sekä poliittinen kritiikki, asiakkaiden vihamielisyys, tiimiristiriidat ja esimiesten tuen puute, fyysinen työympäristö ja työelämän tasapainon puuttuminen. (Emt., 35–44.)

Kuten edeltä voi huomata, on tutkimuksissa ja kirjallisuudessa sosiaalityön jännitteitä ja ristiriitaisuuksia jäsenneilty monin eri tavoin ja eri termein. Omassa tutkimuksessani olen lähtenyt selvittämään käytännön työtä tekevien aikuissosiaalityöntekijöiden esiin nostamia jännitteitä, mitä kuvaan tarkemmin seuraavassa luvussa.

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

3.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Kuten aiemmista luvuista on käynyt ilmi, on aikuissosiaalityön kenttä jatkuvassa muutoksessa. Aikuissosiaalityöhön kohdistuu suuria odotuksia ja paineita, jotka sitten saattavat aiheuttaa käytännön työhön ristiriitoja, jos odotuksiin ei pystytä vastaamaan. Aihetta ei ole aikuissosiaalityön jännitteiden osalta tästä näkökulmasta juurikaan tutkittu. Mielestäni on tärkeää tuoda esille työtä käytännössä tekevien sosiaalityöntekijöiden ääni ja tehdä näkyväksi se jännitteinen kenttä, jossa aikuissosiaalityöntekijät työskentelevät päivittäin. Työn jännitteiden ja ristiriitojen esille tuominen on myös työn kehittämisen kannalta äärimmäisen tärkeää. Työssä kohdattavat ristiriidat tuovat esille niitä asioita, joihin työssä ei olla täysin tyytyväisiä ja joihin vaikuttamalla työstä voitaisiin ehkä saada mielekkäämpää niin sosiaalityöntekijöiden, asiakkaiden kuin yhteistyötahojenkin suhteen.

Tutkielmani tavoitteena on tutkia sitä, millaisena sosiaalityöntekijät näkevät nykypäivän aikuissosiaalityön ja erityisesti siinä mahdollisesti esiintyvät jännitteet. Olen kiinnostunut aikuissosiaalityöntekijöiden työn arjesta ja siitä, miten erilaiset ammatilliset jännitteet ja ristiriidat näkyvät sosiaalityöntekijöiden käytännön työssä.

Tutkimuskysymykseni ovat

- millaisena kunnallinen aikuissosiaalityön arki näyttäytyy sosiaalityöntekijöille?
- miten aikuissosiaalityöntekijät jäsentävät työnsä jännitteitä?

Vaikka tutkimukseni pääpaino on nimenomaan aikuissosiaalityön jännitteissä, on jännitteiden ymmärtämiseksi tärkeää myös ymmärtää aikuissosiaalityön arkea, missä nykypäivän sosiaalityöntekijät työskentelevät. Aikuissosiaalityön arkea koskevan tutkimuskysymyksen tarkoituksena on näin ollen luoda kontekstia ja pohjaa tutkimuksen toiselle kysymykselle aikuissosiaalityön jännitteistä.

3.2 Tutkimusaineisto ja aineistonkeruu

Tutkielmani aineisto on kerätty eteläsuomalaisen keskisuuren kaupungin aikuissosiaalityöntekijöiltä. Aikuissosiaalityötä tehdään kyseisessä kaupungissa niin sanotun perusaikuissosiaalityön yksikön lisäksi myös erillisinä yksikköinä toimivissa asunnottomien palveluissa, maahanmuuttajapalveluissa ja Työvoiman palvelukeskuksessa, mutta jatkossa tarkoitan aikuissosiaalityöllä ensisijaisesti perus-

aikuissosiaalityötä, josta myös aineistoni on kerätty. Perusaikuissosiaalityön asiakkaita ovat lapsettomien asiakkaiden ja pariskuntien lisäksi myös ne lapsiperheet, joissa ei ole lastensuojeluasiakkuutta. Lähes kaikki aikuissosiaalityön asiakkaat ovat myös toimeentulotukiasiakkuudessa. Aikuissosiaalityö toimii yhteisissä toimitiloissa sosiaalikeskuksessa. Kaupunki on jaettu 12 maantieteelliseen alueeseen, jolla jokaisella on yksi aikuissosiaalityöntekijä. Toimeentulotuen käsittely on hyvin pitkälle eriytetty toimeentulotuen kanslistien hoitamaan kirjalliseen käsittelyyn. Sosiaalityöntekijät päättävät pääasiassa vain ehkäisevästä toimeentulotuesta ja täydentävästä toimeentulotuesta siltä osin kuin täydentävän toimeentulotuen myöntäminen perustuu asiakkaan erityiseen tarpeeseen ja yksilökohtaiseen harkintaan. Toimeentulotuen käsittelijöitä on 30. Lisäksi on neljä sosiaaliohjaajaa, jotka kartoittavat uusien toimeentulotukiasiakkaiden tilanteen ja vastaavat heidän ohjauksesta ja neuvonnasta. Yksikössä on kaksi johtavaa sosiaalityöntekijää, jotka toimivat lähiesimiehinä koko aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen yksikölle. Myös sosiaalinen luototus kuuluu aikuissosiaalityön yksikköön.

Aineistoni koostuu haastatteluista, jotka toteutettiin 29.2.–2.3.12. Haastattelin aikuissosiaalityön kahdeksaa sosiaalityöntekijää. Haastattelujen ajankohtana useampi piiri oli ilman työntekijää. Olin kysynyt suostumuksen ja varannut haastatteluajat haastateltavilta tammikuun 2012 lopussa. Tutkimukseen valikoituivat näin ollen työntekijät, jotka olivat töissä tuona ajankohtana. Lisäksi eräs jo eläkkeelle jäänyt pitkäaikainen sosiaalityöntekijä oli aloittanut yhdessä piirissä sijaisuuden haastattelujen teon aikaan ja sovimme hänen kanssaan, että hän osallistuu tutkimukseen kirjallisesti sähköpostin välityksellä. Lähetin hänelle saman teemahaastattelunrungon kuin muillekin ja hän vastasi kirjallisesti sähköpostin kautta maaliskuun lopussa. Mielestäni käytännön asiakastyötä tekevät aikuissosiaalityöntekijät ovat parhaita vastaamaan siihen, mitä nykypäivän aikuissosiaalityö on ja mitä jännitteitä siinä esiintyy, koska he ovat asioiden kanssa tekemisissä päivittäin. Halusin lisäksi saada heidän äänensä kuuluviin tuomalla heidän kokemuksensa ja näkemyksensä esille.

Haastateltavien ammatillinen koulutus vaihteli runsaasti, koska yhdeksän vastaajan joukossa oli seitsemän eri koulutuksen saanutta työntekijää. Joukossa oli kaksi sosionomia (AMK), sosiaalikasvattaja, yhteiskuntatieteiden maisteri, kaksi sosiaalihuoltajaa, terveydenhoitaja-diakonissa ja hallintotieteiden kandi sekä yliopistossa alemman korkeakoulututkinnon suorittanut työntekijä. Viidellä haastatteluista oli sosiaalityöntekijän muodollinen pätevyys ja neljältä se puuttui. Neljä haastatteluista opiskeli tällä hetkellä joko sosiaalityötä, kasvatustieteitä tai kauppa- ja hallintotieteitä. Työkokemusta sosiaalityöstä haastateltavilla oli noin kahdesta vuodesta noin 36 vuoteen. Aikuissosiaa-

lityön työkokemuksen määrittelemisen erityisesti pidempään sosiaalityötä tehneillä oli vaikeampaa, koska ennen ei käytetty aikuissosiaalityön käsitettä. Joillekin ainoa kokemus sosiaalityöstä oli nimenomaan aikuissosiaalityöstä. Aikuissosiaalityötä haastateltavat olivat tehneet vajaasta kahdesta vuodesta noin 26 vuoteen. Kaikki haastateltavat olivat naisia.

Aineistonkeruumenetelmäksi valitsin teemahaastattelun. Teemahaastattelu on strukturoitua lomakehaastattelua joustavampi. Teemahaastattelussa kysymysten tarkalla muodolla ja järjestyksellä ei ole väliä, vaan haastattelijan tehtävä on varmistaa, että kaikki teema-alueet käydään kaikkien haastateltavien kanssa läpi. Teemahaastattelussa haastattelijan apuna on tarkkojen kysymysten sijasta tukilista käsiteltävistä asioista. (Eskola & Suoranta 1998, 87.) Tämä teemojen varassa eteneminen tuo ennen kaikkea tutkittavan ääntä kuuluviin tutkijan näkökulman sijaan. Teemahaastattelu huomioi sen, että haastateltavien tulkinnat asioista ja asioille antamat merkitykset ovat keskeisiä. Tärkeää on myös se, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 48.) Haastattelun etu esimerkiksi kyselyyn verrattuna on se, että haastattelija voi tarvittaessa tarkentaa kysymyksiä, selventää saamiaan vastauksia ja käydä keskustelua haastateltavan kanssa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73).

Teemahaastattelussa pyritään löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimustehtävän mukaisesti. Teemahaastatteluun valittujen teemojen tulisi perustua tutkimuksen viitekehykseen eli siihen, mitä tutkittavasta ilmiöstä jo tiedetään (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Teemahaastattelun rungon rakentamisessa on usein käytetty aiemmista tutkimuksista kerättyä teoreettista tietoa sekä omaa kokemustani sekä kirjallisuutta pitäen mielessä tutkimuskysymykseni. Taustatietojen lisäksi haastattelurunko jakaantui kolmeen isompaan teemaan: aikuissosiaalityön tehtäviin, aikuissosiaalityön ammatillisiin jännitteisiin sekä tulevaisuuden haasteisiin.

Aikuissosiaalityön tehtävät ja työnkuva teema piti sisällään työn sisällöt ja menetelmät sekä kohde-ryhmät ja tilanteet mukaillen Kirsi Juhilan (2008) jaottelua aikuissosiaalityön määrittelystä. Tällä teemalla hain ennen kaikkea vastauksia siihen, miltä aikuissosiaalityön näyttäytyy tänä päivänä aikuissosiaalityöntekijöille. Aikuissosiaalityön ammatillisten jännitteiden teemalla hain vastauksia siihen, millaisia ammatillisia jännitteitä sosiaalityöntekijöiden käytännön työssä näkyy. Vaikka halusin välttää tarpeetonta johdattelua asian suhteen, koin, että minun tulisi kuitenkin kytkeä ainakin esimerkin omaisesti jännitteet suhteessa johonkin. Tämän vuoksi lisäsin listauksen eri tahoista (ku-

ten asiakkaat, työyhteisö ja yhteistyökumppanit), joihin jännitteitä voisi peilata. Koin, että kysymys olisi ollut liian vaikea ilman minkäänlaista apuluetteloa, varsinkin jos aiheeseen ei olisi ehtinyt perehtyä kunnolla etukäteen. Lopuksi halusin kysyä vielä sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä aikuis-sosiaalityön tulevaisuuden näkemyksistä. Vaikka näkemykset suuntautuvat tulevaisuuteen, kertovat ne jotain myös niistä ongelmista ja muutostarpeista, joita tämän hetken aikuissosiaalityö sisältää eli antavat toisesta näkökulmasta vastauksia osaltaan myös tämän hetken aikuissosiaalityöstä ja mahdollisista jännitteistä.

Haastattelussa pyritään saamaan mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta. Tämän vuoksi on perusteltua antaa haastateltavien tutustua etukäteen haastattelun kysymyksiin tai teemoihin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73). Olin lähettänyt haastateltaville noin viikkoa aikaisemmin sähköpostilla haastattelurungon teemoineen ja alakysymyksineen. Haastattelurunko kuitenkin muokkaantui haastattelujen edetessä jonkin verran. Kysyin haastattelurungon lähes kaikki kysymykset jokaiselta haastateltavalta, mutta eroja oli tehtyjen tarkennusten ja lisäkysymysten määrässä (ks. liite).

Haastattelut kestivät noin 45 minuutista 80 minuuttiin ja ne nauhoitettiin. Yhteensä haastatteluja kertyi lähes kahdeksan tuntia. Purin haastattelut sana tarkasti, jättäen kuitenkin pois yleisimpiä jatkuvasti esiintyneitä täytesanoja (niinku, tota) ja joitakin toistoja. Litteroituja sivuja kertyi ykkösrivivälillä yhteensä 68 sivua, josta muodostui tutkielmani aineisto.

3.3 Aineiston käsittely ja analysointi

Haastattelun laatua parantaa se, että haastattelu litteroidaan mahdollisimman pian haastattelujen teon jälkeen, varsinkin jos sama henkilö sekä haastattelee että litteroi haastattelut (Hirsijärvi & Hurme 2001, 185). Tein haastattelut kolmena peräkkäisenä päivänä ja litteroin haastattelut seuraavan kahdeksan peräkkäisen arkipäivän aikana. Haastattelujen litteroiminen mahdollisimman tuoreeltaan auttoi palauttamaan haastattelutilanteet ja käydyt keskustelut mieleen, jolloin pystyin jo litterointivaiheessa käymään aineistoa alustavasti läpi.

Pertti Alasuutarin (2011) mukaan laadullisen aineiston analyysi koostuu havaintojen pelkistämisestä sekä arvoituksen ratkaisemisesta. Pelkistämisen yhtenä tarkoituksena on saada aineisto hallittavampaan muotoon havaintoja yhdistämällä. Havainnot yhdistetään yhdeksi tai ainakin harvemmaksi havaintojen joukoksi etsimällä havaintojen yhteinen piirre tai nimittäjä. Havaintojen yhdistämisen

lähtökohtana on se, että aineistossa ajatellaan olevan esimerkkejä tai näytteitä samasta aineistosta. Arvoituksen ratkaiseminen aineiston analyysissä vastaa tulosten tulkintaa, jossa erilaisten johtolankojen ja vihjeiden perusteella tehdään merkitystulkintaa tutkittavasta ilmiöstä. (Emt., 39–44.) Jouni Tuomi & Anneli Sarajärvi (2009) kuvaavat laadullisen tutkimuksen analyysin etenemistä siten, että aineistosta on valittava tarkkaan rajattu ilmiö ja pysyttävä siinä. Seuraavaksi aineisto litteroidaan. Kolmannessa kohdassa aineisto luokitellaan, teemoitellaan tai tyyditellään. Lopuksi kirjoitetaan yhteenveto. (Emt., 91–92.)

Aineiston analyysin metodiksi valitsin sisällönanalyysin. Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikessa laadullisessa tutkimuksessa. Sisällönanalyysi voidaan nähdä yksittäisenä metodina sekä väljänä teoreettisena viitekehyksenä. Sisällönanalyysillä on mahdollista saada tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Laadullisen analyysin muodot voidaan jakaa kolmeen eri pääluokkaan: aineistolähtöiseen, teoriasidonnaiseen ja teorialähtöiseen analyysiin. Oman tutkielmani analyysitavaksi muodostui aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Täysin aineistolähtöinen sisällönanalyysi on kuitenkin lähes mahdoton toteuttaa, koska ei ole olemassa täysin objektiivisiä havaintoja. Tutkijan käyttämät käsitteet, menetelmät ja tutkimusasetelma vaikuttavat aina tuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91, 96, 99, 103; Eskola & Suoranta 1998, 153.)

Aineistolähtöisen sisällönanalyysin prosessi etenee siten, että ensin haastattelut kuunnellaan ja auki kirjoitetaan sana sanalta. Haastattelujen lukemisen ja sisältöön perehtymisen jälkeen aineistosta etsitään pelkistettyjä ilmauksia, jotka alleviivataan. Seuraavaksi pelkistetyt ilmaukset listataan ja niistä etsitään samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia. Pelkistetyt ilmaukset yhdistetään ja muodostetaan alaluokkia, joista taas yhdistämällä muodostetaan yläluokkia ja kokoava käsite. Näin muodostuu karkeasti kolmivaiheinen prosessi, jossa aineisto ensin pelkistetään, sitten ryhmitellään ja lopuksi luodaan teoreettiset käsitteet. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–113.)

Sisällönanalyysia määrittää valittu analyysiyksikkö, joka voi olla yksittäinen sana, lause tai ajatuskokonaisuus. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä analyysiyksiköt eivät ole etukäteen sovittuja tai harkittuja (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95, 110.) Omassa tutkielmassani keskeisiksi analyysiyksiköiksi muodostuivat aikuissosiaalityön arjen kuvauksen osalta ajatuskokonaisuudet ja aikuissosiaalityön jännitteiden osalta ristiriitautuvuudet.

Jari Eskolan (2010) mukaan laadullisen tutkimuksen analyysissä ensimmäinen tehtävä on järjestää aineisto teemoittain, jolloin jokaisesta vastauksesta poimitaan teemaan liittyvä kohta (emt., 189–190). Jos on käytetty teemahaastattelua, voidaan haastattelun teemoja hyödyntää aineiston jäsennyksessä eri aihepiirien mukaan, mikä mahdollistaa tiettyjen teemojen vertailun aineistossa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93; Eskola & Suoranta 1998, 152). Tämä voi olla kuitenkin vaikeaa, koska keskustelu ei välttämättä etene aina järjestyksessä teemoittain, vaan vastauksia voi löytyä eri paikoista (Eskola 2010, 190). Teemoja hyödyntäen tulee käytyä läpi ensin koko aineisto, jonka lisäksi aineiston lukeminen helpottuu, kun voi keskittyä lukiessaan tiettyyn teemaan. Aineistosta seulotaan esiin teemahaastattelurungon avulla kohtia, jotka kuvaavat kyseisiä asioita. Tätä voidaan jo pitää tulkinallisena työnä, koska tutkija valitsee nimenomaiset aineistokohdat. (Eskola & Suoranta 1998, 152, 153.)

Kävin aineiston läpi ensin siten, että luettuani litteroidut tekstit parin kertaan, aloin alleviivata jokaisen teeman ja kysymyksen alta oleelliset asiat, jotka mielestäni kuvasivat parhaiten kyseistä kohtaa (*aineiston pelkistäminen*). Nämä alleviivatut yksittäiset sanat tai lauseet kokosin sitten yhteenvedoksi erikseen siten, että laitoin ranskalaisilla viivoilla jokaisen vastaajan alleviivaamani vastaukset sanoina, termeinä tai lyhyinä ilmaisuna alekkain teemahaastattelurunkoon seuraavien haastattelurungon teemojen/alateemojen alle: sisältö, menetelmät, asiakkaat, ongelmat/tilanteet, aikuis-sosiaalityön ammatilliset jännitteet (suhteessa eri tahoihin) ja aikuissosiaalityön tulevaisuuden näkökulmat ja tarpeet (*pelkistettyjen ilmaisujen listaaminen*). Näin ollen sain koko litteroidun määrän 68 sivua helpommin käsiteltävään 12 sivun muotoon. Siinä vaiheessa oli helpompi hahmottaa kokonaisuutta paremmin ja myös mitä eroja ja yhtäläisyyksiä aineistosta löytyi.

Seuraavaksi alkoi aineiston ryhmittely. Tutkimuksen tulokset muodostuvat kahdesta eri osiosta. Ensimmäinen kuvataan aikuissosiaalityön arkea, jolla vastataan kysymykseen siitä, millaisena sosiaalityöntekijät jäsentävät nykypäivän aikuissosiaalityötä. Tulososio aikuissosiaalityön arjesta on enemmän kuvaileva ja luo kontekstia ja pohjaa tutkimuksen toiselle tulososiolle aikuissosiaalityön jännitteistä. Aikuissosiaalityön arjen kuvaamisen tarkoitus on taustoittaa ja auttaa ymmärtämään aikuissosiaalityössä esiintyviä jännitteitä. Aikuissosiaalityön arkea kuvaava tulososio on muodostettu siten, että olen hyödyntänyt teemahaastattelun teemoja ja väliotsikoita. Laadullisessa aineistossa voi soveltaa myös määrällistä analyysia, jota olen käyttänyt kvantifioimisen kautta eli laskelmalla aineistosta sosiaalityöntekijöiden maininnat tietyistä teemojen sisällöistä (Eskola & Suoranta 1998, 165). Tein taulukon, jonka avulla näin, mitkä asiat nousivat sosiaalityöntekijöiden vastauksissa yleisimmiksi.

Joidenkin teemojen osalta taulukon muodostaminen oli helppoa, koska vastaukset oli helppo eritellä tiettyyn ryhmään. Tämä näkyi esimerkiksi asiakkaiden sosiaalityöntekijöille ohjautumiseen liittyvässä kohdassa, jossa sosiaalityöntekijät nimesivät selkeitä tahoja ja reittejä, jotka oli helppo eritellä. Työn sisältöön ja asiakasryhmiin liittyvien vastausten erittely oli puolestaan hankalempaa. Tämä johtui siitä, että esimerkiksi asiakasryhmien kohdalla sosiaalityöntekijöiden oli vaikea tai jopa mahdoton lokeroida asiakkaita vain tiettyyn asiakasryhmään kuuluvaksi.

Tämän jälkeen otin käsittelyyn teeman, jossa haastateltavat vastasivat aikuissosiaalityön jännitteitä koskevaan kysymykseen. Tarkistin viimeistään tässä vaiheessa, että myös mahdollisesti muualla haastattelun aikana mainitut jännitteet tulivat tässä vaiheessa mukaan varsinaisen jännitekysymyksen alle. Koska haastateltavat eivät pääsääntöisesti olleet itse muodostaneet jännitepareja luettellessaan työssään kohtaamiaan jännitteitä, aloin seuraavaksi muodostaa sosiaalityöntekijöiden vastauksista jännitesanapareja. Kirjoitin jokaisen vastauksen perään mielestäni parhaiten kuvaavan jännitesanaparin. Käytin mahdollisuuksien mukaan jo tässä vaiheessa samantyyllisistä vastauksista samoja käsitepareja (*pelkistettyjen ilmaisujen yhdistäminen ja alaluokkien muodostaminen*). Kaikki vastaukset eivät kuitenkaan taipuneet jännitepareiksi.

Esimerkki jännitteiden muodostamisesta:

Asiakkaat

- asiakkaiden eriarvoisuus riippuen sosiaalityöntekijästä (toimeentulotuen myöntäminen) → ERILAISET TOIMINTATAVAT VS. ASIAKKAIDEN YHDENVERTAISUUS
- eivät tule varatuille ajoille (nuoret); ei keinoja/lainsäädäntöä → ASIAKKAIDEN OMA HALU VS. KEINOT/LAINSÄÄDÄNTÖ

Työyhteisö

- työkäytäntöjen erilaisuus, sosiaalityöntekijöiden erilaiset toimintatavat ja tavoitteet (aiheuttavat konflikteja, erityisesti toimeentulotuki) → ERILAISET TOIMINTATAVAT VS. ASIAKKAIDEN YHDENVERTAISUUS
- työtä tehdään samankin talon sisällä hyvin erillään, eri linjaukset ehkäisevän toimeentulotuen käytössä → ERILAISET TOIMINTATAVAT VS. ASIAKKAIDEN YHDENVERTAISUUS

Yhteistyökumppanit

- toimeentulotukipäätösten kritisointi (seurakunta) → MUIDEN ODOTUKSET VS. SOS.TYÖN MAHDOLLISUUDET/LAKI
- verkostotyön tarve olisi suurempi; palavereiden sopiminen raskasta, joutuu odottamaan yhteydenottoja ja aikoja kauan → YHTEISTYÖVAIKEUDET VS. TYÖN TOIMIVUUS/TARVE

Tässä vaiheessa aineistoista alkoi näkyä selkeämmin, että jotkut jänniteparit toistuivat vastauksissa enemmän ja jotkut jäivät vain yksittäisiksi. Vaikka samantyylliset jänniteparit muodostuivat suurimmaksi osaksi saman väliotsikon (esimerkiksi työyhteisö) alle, löytyi niitä myös muiden väliotsikoiden alta. Tarkoitukseni oli käsitellä jännitteitä kokonaisuutena ilman itse määrittelemiäni väliotsikoita, jotta voisin löytää uusia jäsennyksiä. Näin muodostettuja jännitepareja syntyi kymmeniä.

Aloin etsiä yleisimpien jännitteiden alle mielestäni kuvaavia sitaatteja sosiaalityöntekijöiden vastauksista, jolloin pääsin paremmin testaamaan jännitteiden toimivuutta aineistoesimerkkien kautta ja näin, mihin jännitteisiin alkoi muodostua eniten tekstiä. Kirjoitin jokaisen aineistoesimerkin perään omin sanoin lyhyesti parilla sanalla sitaatin sisällön, jonka avulla vertasin vastaavuutta muodostamani jännitteen otsikon suhteen. Kategorioiden muodostaminen on analyysin kriittisin vaihe, koska tutkijan tulkinnasta riippuu, millä perustella eri ilmaisut kuuluvat samaan tai eri kategoriaan (Tuomi & Sarajärvi 2009, 101). Seuraavaksi yhdistelin mahdollisuuksin mukaan jännitepareja isomman yläkäsitteen alle ja lopulta laskin, kuinka monta vastausta kunkin jänniteparin alle tuli. Valitsin lopulta ne jänniteparit, joita esiintyi aineistossa vähintään viisi kertaa. Näin syntyi yhteensä viisi jänniteparia, joista tuli tulosten otsikointi (*alaluokkien yhdistäminen ja yläluokkien muodostaminen*). Tulosten ulkopuolelle jäivät satunnaiset (alle viisi vastausta) jännitteet sekä sellaiset vastaukset, jotka eivät taipuneet jännitteiksi.

3.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Kaikki tutkimukset sisältävät eettisiä ratkaisuja, mutta erityisesti ihmistieteissä eettiset kysymykset näyttäytyvät tutkimuksen joka vaiheessa. Ihmistieteiden tärkeimmät eettiset periaatteet voidaan katsoa perustuvan informointiin perustuvaan suostumukseen, luottamuksellisuuteen, seurauksiin ja yksityisyyteen. Haastattelussa tutkijan tulee miettiä, miten paljon tutkittavalle tulee kertoa tutkimuksen tavoitteista ja menettelytavoista. Liian yksityiskohtaiset tiedot voivat johdatella tietynlaisiin vastauksiin. Rajaa liian ja olennaisen tiedon välille on vaikea vetää, mutta periaatteena tuli olla, että haastateltava on antanut suostumuksensa riittävän tiedon pohjalta. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 19–20.)

Lähetin haastateltaville teemahaastattelun rungon yhteydessä sähköpostilla saatekirjeen, jossa kerroin vielä kirjallisesti, mihin tarkoitukseen tutkimukseni tulee ja mitkä ovat tutkimuskysymykseni. Olin lisäksi kertonut tulevasta tutkimuksesta lyhyesti sosiaalityöntekijöiden tiimissä jo varhaisessa

vaiheessa sekä kysynyt suullisen suostumuksen haastateltavilta tammikuussa sopiessani haastatteluajoista. En halunnut kertoa etukäteen liikaa tutkimuksestani tai lähettänyt esimerkiksi tutkimussuunnitelmaani haastateltaville luettavaksi, koska halusin, että en vaikuttaisi omilla ajatuksillani liikaa haastateltavien vastauksiin. Kerroin kyllä saatekirjeessäni, että haastateltavat voisivat kysyä tarvittaessa minulta etukäteen tai paikanpäällä, jos tutkimus on herättänyt jotain kysymyksiä, mutta kukaan ei kysynyt mitään sen tarkempaa.

Lähettyessäni kysymykset etukäteen haastateltaville, mietin sitä, kuinka se tulisi vaikuttamaan vastauksiin. Vaikka vastaukset etukäteen mietittynä saattavat olla melko erilaisia kuin spontaanit vastaukset, on haastateltavien todennäköisesti miellyttävämpi osallistua haastatteluun, kun tietävät mistä puhutaan. Toivoin tämän lisäävän myönteisyyttä haastatteluja kohtaan. Toisaalta se myös mahdollisti kieltäytymisen vielä siinä vaiheessakin, jos joku koki, ettei halua osallistua tämäntyyppiseen tutkimukseen.

Eettistä pohdintaa on herättänyt erityisesti oma asemani toisaalta tutkijana ja toisaalta saman työyhteisön työntekijänä. Kaksoisroolini saattoi vaikuttaa haastateltavien vastauksiin, vaikka toisaalta uskon, että vaikutus ei ollut vain negatiivinen. Olin jäänyt opintovapaalle noin kuukausi ennen haastatteluja, enkä siten ollut juuri sillä hetkellä osallisena työyhteisössä, mikä saattoi helpottaa tutkijan roolini omaksumista. Haastateltavien saattoi myös olla helpompi puhua tutkimusaiheista taustani vuoksi, kun tiesivät minun tietävän mistä puhuvat. Toisaalta tämä joidenkin aiheiden ”itsestäänselvyys” saattoi aiheuttaa ongelmia tutkimuksen aineiston keräämisen suhteen. Jäikö jotain oleellista haastatteluista puuttumaan, kun molemmat pitivät sitä itsestään selvänä? Jouduin kiinnittämään huomioita koko ajan siihen, että pyrin tarkentamaan vastauksia, jotka ehkä oman kokemukseni vuoksi olivat minulle selkeitä, mutta joita ulkopuolinen ei ehkä olisi ymmärtänyt. Vältin haastattelujen aikana kuitenkin lähtemästä varsinaiseen keskusteluun haastateltavien kanssa, koska en halunnut vaikuttaa haastateltavien vastauksiin omien ajatusteni kautta. Haastateltavista useampi nosti viimeistään haastattelun lopussa esiin ajatuksen, että he saattoivat unohtaa sanoa jotain oleellistakin haastattelun aikana ja kysyivät voisivatko tarvittaessa ottaa vielä myöhemmin yhteyttä, jos jokin erityisen tärkeä asia tulisi heidän mieleensä. Osa myös pahoitteli sitä, ettei ollut ehtinyt mielestään tarpeeksi valmistautua haastatteluun etukäteen miettimällä kysymyksiin vastauksia.

Tutkimuksen analyysin osalta eettinen pohdintani kohdistuu siihen, miten oma työkokemukseni aikuissosiaalityöstä ja haastateltavien tunteminen työn kautta vaikutti tulkintaani tuloksista. Aineis-

tolähtöisessä analyysissä aikaisemmat havainnot, tiedot ja teoriat tutkittavasta ilmiöstä eivät saisi vaikuttaa analyysin toteuttamiseen tai lopputulokseen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95). Vaikka pyrin analyysissä aineistolähtöisyyteen, en voi väittää, etteivätkö omat kokemukseni ja ennakkoodotukseni olisi voineet vaikuttaa joltain osin tulosten muodostumiseen. Laadullisessa tutkimuksessa onkin oleellista myöntää, että tutkija on tutkimuksen keskeinen tutkimusväline ja pääasiallinen luotettavuuden kriteeri on tutkija itse (Eskola & Suoranta 1998, 211). Luotettavuuden lisäämiseksi olen pyrkinyt avaamaan tutkimusprosessia mahdollisimman tarkasti, jotta lukija voi arvioida tulosten luotettavuutta ja mahdollista omaa vaikutustani tulosten muodostumiseen.

4 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimuksen tulokset muodostuvat kahdesta eri osiosta. Ensin kuvaan aikuissosiaalityön arkea, jolla vastataan kysymykseen siitä, millaisena sosiaalityöntekijät jäsentävät nykypäivän aikuissosiaalityötä. Tulososio aikuissosiaalityön arjesta luo kontekstia ja ymmärrystä tutkimuksen toiselle tulososiolle aikuissosiaalityön jännitteistä, jolla vastataan kysymykseen siitä, miten sosiaalityöntekijät jäsentävät työssään esiintyviä jännitteitä.

Tutkimukseen osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden vastaukset on merkitty lyhenteillä H1-H9. Merkintöjen numerointi ei kuitenkaan kuvaa haastattelujärjestystä, koska näin olen pyrkinyt estämään sosiaalityöntekijöiden tunnistettavuutta aineistosta. Olen myös käyttänyt eri koodausta kummassakin tulososiossa, joten vaikka yksittäinen sosiaalityöntekijä kävisi ilmi jostakin sitaatista, ei hänen vastauksiaan pysty seuraamaan koodauksen perusteella läpi koko tutkielman. Tälläkin olen pyrkinyt kunnioittamaan sosiaalityöntekijöiden anonymiteettiä. Katkelmat ovat suoria lainauksia sosiaalityöntekijöiden vastauksista. Olen kuitenkin jättänyt joistakin vastauksista osittain tekstiä pois, mikäli kohdat eivät ole olleet mielestäni oleellisia kyseisessä kohdassa ja saadakseni katkeamat tiiviimpään muotoon. Tekstin välistä poistetut kohdat olen merkinnyt kahdella viivalla sulkujen sisällä (--). Katkelmiin tehdyt sanalliset muutokset olen merkinnyt suluilla esimerkiksi silloin, jos haastateltava on maininnut yksityiskohdan, jota en ole voinut laittaa suoraan näkyville tai jos olen luettavuuden parantamiseksi lisännyt puuttuvan sanan tai sanoja tekstiin.

4.1 Aikuissosiaalityön arki

4.1.1 Asiakkaat ja tilanteet

Aikuissosiaalityön arjessa keskeisessä roolissa ovat asiakkaat ja heidän tilanteensa. Sosiaalityöntekijöiden mukaan aikuissosiaalityön hallitsevia asiakasryhmiä tai tilanteita ovat nuoret asiakkaat, päihde- ja mielenterveysongelmaiset asiakkaat sekä asiakkaiden työttömyyteen, taloudelliseen tilanteeseen ja koulutukseen liittyvät asiat. Asiakkailla on sosiaalityöntekijöiden mukaan myös asumiseen liittyviä ongelmia, jonka lisäksi työssä kohdataan ikääntyviä asiakkaita ja lapsiperheitä erityisesti ennaltaehkäisevän lastensuojelun kautta.

Sosiaalityöntekijät kuvasivat keskeisiä asiakasryhmiään ja asiakkaiden ongelmatilanteita eri tavoin, kuten seuraavista sitaateista käy ilmi.

No nuoret. Ja tota sit ehkä semmoset keski-ikäiset, jotka on ollu pitkään työttöminä. Ikääntyneet, psyykkisesti sairaat/mielenterveysongelmaiset, päihdeasiakkaat. Ja yks, en tiedä onko tää mikään ryhmä, mut noi asumis-/asunnottomuusasioitten kanssa painivat asiakkaat. Mut siel kyl sit yleensä on taustalla jotain psyykkistä ongelmaa tai päihdeongelmaa, et siinä mielessä en tiedä onko se omana ryhmänään. (H7)

Jotenkin siellä on sellaisia aika laajoja kokonaisuuksia, et on hirveen, ei pysty erottaa mikä on syy ja seuraus. Mut siellä on semmonen niinku tosi laaja kokonaisvaltainen mihin liittyy monia asioita, et mikä se on pääongelma mitä lähdetään viemään eteenpäin. Et onko se se päihdeongelma vai onko se mielenterveysongelma vai onks se taloudellisen tilanteen tasapainottaminen vai mikä, niin se pitää aina katsoa niinku jokaisen kohdalla erikseen. Mutta ne linkittyy niin paljon tohon... et ei voi välttämättä hoitaa vaan yhtä aluetta, et sit niitä kaikkia muita. Sitten missä järjestyksessä miten ja minkäkinlaisin keinoin, niin se pitää katsoa aina joka kerta erikseen. (H5)

Ensimmäinen sosiaalityöntekijä tuottaa tyypillisen ongelmiin liittyvän asiakasluokittelun kuvaamalla asiakkaita muun muassa pitkäaikaistyöttömiksi ja päihde- tai mielenterveysongelmaisiksi. Tämän tyyppinen asiakkaiden lokeroiminen oli sosiaalityöntekijöiden vastauksissa yleistä. Kuten molemmat aineistoesimerkkien sosiaalityöntekijät kuvaavat, on asiakkaiden lokeroiminen kuitenkin vain yhteen ongelmaan tai asiakasryhmään liittyen hankalaa tai jopa mahdotonta. Ensimmäisessä sitaatisa sosiaalityöntekijä mainitsee yhtenä asiakasryhmänä asunnottomat asiakkaat, mutta miettii sitten ovatko he oma erillinen asiakasryhmänsä, koska heillä on taustalla yleensä myös jotain mielenterveys- tai päihdeongelmaa. Asiakkaalla saattaa siten olla monia ongelmia, jolloin ei voi vain hoitaa yhtä aluetta, kuten toinen sosiaalityöntekijöistä kuvaa. Sosiaalityöntekijöiden vastausten mukaan on vaikea erottaa, mikä on syy ja mikä seuraus kussakin asiakastilanteessa. Jälkimmäisen sosiaalityöntekijän mukaan tilanteet onkin aina katsottava erikseen ja mietittävä, mistä kunkin asiakkaan kanssa on järkevintä lähteä liikkeelle. Molemmat sosiaalityöntekijät kuvaavat asiakastilanteita, joita kaikki kansalaiset eivät kohtaa elämänsä aikana. Tämä tekee aikuissosiaalityöstä tarveharkintaisen palvelun, jolloin elämässä pitää olla jokin ongelmatilanne, jotta olisi oikeutettu tai velvoitettu aikuissosiaalityön asiakkuuteen (Juhila 2008, 20).

THL:n valtakunnallisen aikuissosiaalityön kartoituksen (2011) mukaan aikuissosiaalityön tärkeimmät asiakasryhmät ovat päihteidenkäyttäjät, työttömät/pitkäaikaistyöttömät, nuoret, maahanmuutta-

jat, taloudellisessa vaikeuksissa olevat ja mielenterveysasiakkaat (Blomgren & Kivipelto 2011, 32). THL:n raportista poiketen haastattelemieni sosiaalityöntekijöiden vastauksissa ei korostunut maahanmuuttajien asiakasryhmä. Vain yksi sosiaalityöntekijä mainitsi maahanmuuttajista ja se selittynee sillä, että hän työskentelee alueella, jossa asuu paljon maahanmuuttajia. Muiden sosiaalityöntekijöiden vastauksissa maahanmuuttajat eivät näkyneet keskeisimpinä asiakasryhminä, vaikka jokaisen sosiaalityöntekijän alueella aikuissosiaalityön asiakkuudessa olevia maahanmuuttajia varmasti asuu. Maahanmuuttajien näkymättömyys vastauksissa selittynee osittain varmasti sillä, että tutkimuspaikkakunnalla on oma aikuissosiaalityön yksikkö maahanmuuttajille, joten kaikki maahanmuuttajat eivät kuulu alueen aikuissosiaalityöntekijöille.

Nuorten asiakkaiden korostuminen sosiaalityöntekijöiden vastauksissa keskeisimpänä asiakasryhmänä selittyy valtakunnallisella suuntauksella. Kuuden suurimman kaupungin (Kuusikko-kunnat) aikuissosiaalityön tutkimusraportin mukaan nuoret ovat keskeinen painopisteryhmä kaikissa Kuusikko-kunnissa (Borg 2011, 4). Pääsääntöisesti aikuisosiaalityön nuorilla asiakkailla tarkoitetaan alle 25-vuotiaita tulottomia asiakkaita, joilla ei ole mahdollisen asumistuen lisäksi muita tulonlähteitä kuin toimeentulotuki. He eivät siis kuulu ensisijaisten etuuksien, kuten työttömyysturvan, opintoetuuksien tai työkyvyttömyyteen liittyvien etuuksien piiriin. Tämän ryhmän työttömillä nuorilla ei ole yleensä ammatillista koulutusta, minkä vuoksi heillä on usein sellainen työvoimapolitiittinen lausunto, jonka perusteella heillä ei ole oikeutta työttömyyskorvaukseen. Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa nuoret eivät kuitenkaan pelkästään kuuluneet alle 25-vuotiaisiin, vaan jotkut mainitsivat erikseen nuorten ikähaarukan yläpääksi esimerkiksi 30 vuotta tai jättivät määrittelemättä iän kokonaan.

Sosiaalityöntekijöiden mukaan yksi keskeinen asiakkaiden ongelmatilanne on asiakkaiden taloudelliseen tilanteeseen liittyvät asiat. Aikuissosiaalityön asiakkaat ovat pääsääntöisesti toimeentulotuen asiakkaita, joten taloudellisten vaikeuksien näkyminen työssä on keskeistä. Asiakkaiden taloudelliset ongelmat saattavat liittyä velkaantumiseen, vuokratästeihin, peliriippuvuuteen, taloudelliseen tiukkuuteen ja ylipäätään rahankäytön hallintaongelmiin, kuten seuraavat sosiaalityöntekijät kuvaavat.

Velkaantuneisuus, peliriippuvuus. (--) nettityöskentely, elikkä ne tilaa tavaraa netistä, kun ne sanoo et ne saa niin halvalla. Yksikin tiliote oli täynnä nettiostoja, ei koskaan mitään ruoka-ostoksia. (H8)

Kyllä mä yhtenä tämmösenä asiakasryhmänä, mikä nyt vaan on totta, on nää erilaiset rästiläiset, jotka hakee ehkäisevää toimeentulotukea vuokratähtiin tai sähkölaskurähtiin tai johonkin muuhun rähtiin ja ne on kuitenkin sillain aika työllistäviä asioita. (--)
Mun mielestä siinä on näkyvissä semmosta ihmisten vastuuttomuutta, että ikäviä asioita ei ruveta ajoissa hoitamaan, vaan sit en tulee viime tipassa eli sit ne tulee loppupelissä päivystysluontoisina. Tulee niitä toki ihan näin suoraan omiltakin asiakkailtakin, mut kyl niit aika paljon tuolta päivystyksestä on tullut. (H6)

Molemmat sosiaalityöntekijät kuvaavat asiakkaiden taloudellisia ongelmia, joihin he työssään törmäävät. Ensimmäinen sosiaalityöntekijä käyttää sanaa ”nettityöskentely”, jolla hän tarkoittaa asiakkaiden tapaa tilata tavaraa internetistä, kun ”saa niin halvalla”. Ihmetystä herättää sitten se, kun tiliotteella ei näy esimerkiksi ruokaostoksia ollenkaan. Sosiaalityöntekijät käyvät asiakkaiden tiliotteita läpi erityisesti silloin, jos asiakas hakee täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea sosiaalityöntekijöiltä. Tällöin on tärkeää saada käsitys siitä, mihin asiakkaan rahat kuluvat, jos esimerkiksi vuokrat ovat jääneet rähtiin. Toinen sosiaalityöntekijä puhuukin erilaisista ”rästiläisistä” eli asiakkaista, joilla on esimerkiksi vuokria tai sähkölaskuja maksamatta. Hän kertoo myös, että tällaisten asiakkaiden asioiden selvittäminen on työllistävää. Työllistävyydellä sosiaalityöntekijä viittaa siihen, että erilaisten rästiasioden selvittämiseen kuluu paljon aikaa. Riippuu lisäksi perintäprosessin vaiheesta, kuinka kiire asian hoitamisella on ennen kuin hääto uhkaa tai sähköt katkeavat. Sosiaalityöntekijä kuvaa, kuinka asiakkaiden rästiasiat tulevat usein päivystyksen kautta kiireellisinä, kun asiakkaat eivät hoida asioita ajoissa. Päivystyksellä sosiaalityöntekijä tarkoittaa aikuissosiaalityön omaa päivystystä, mikä hoitaa asiakkaiden kiireellisiä asioita. Kiireelliset asiat voivat tulla sosiaalityöntekijöiden omien alueiden asiakkailta, mutta päivystysvuorojen myötä myös muiden alueiden asiakkailta.

Asiakkaiden ohjautuminen vastaanotolle

Asiakkaat ohjautuvat sosiaalityön asiakkuuteen eri tavoin. Sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakkaita ohjautuu sosiaalityöntekijöille melko tasaisesti viiden eri väylän kautta: joko asiakkaat varaavat itse ajan sosiaalityöntekijälle, ajanvarauspyyntö tulee talon sisältä sosiaaliohjaajilta (alle 25-vuotiaat) tai toimeentulotukea käsitteleviltä kanslisteilta, talon ulkopuolisilta yhteistyötahoilta tai niin sanottujen sosiaalityön tarve -koodien eli asiakaslistojen kautta. Pari mainintaa asiakkaiden ohjautumisesta vastaanotolle sai myös asiakkaiden omaiset tai ystävät. Seuraavassa aineistoesimerkissä sosiaalityöntekijä kuvaa asiakkaiden tyypillisimpiä ohjausreittejä.

Puhelimitse he ottaa ite yhteyttä, tai yhteydenotto tulee kanslistien kautta, sitten muiden yhteistyötöytähojen kautta tulee jonkun verran. Ja sitten sitä kautta että kerran kuukaudessa meidän työtapoihin kuuluu, että otetaan tuolta meidän asiakasohjelmasta niin asiakaslistat näitten tiettyjen asiakasryhmien kohdalta ja sitä kautta sitten itse katsotaan että ketä kutsutaan. (H9)

Sosiaalityöntekijä kertoo heidän työtapoihinsa kuuluvasta asiakaslistojen läpikäymisestä. Sen tarkoituksena on käydä läpi asiakkaita, joita sosiaalityöntekijän tulisi tavata ja joille sosiaalityöntekijä lähettää tarvittaessa kutsun vastaanotolle. Toimeentulotukea käsittelevät työntekijät merkitsevät asiakastieto-ohjelmaan jokaiselle asiakkaalle koodin, jonka avulla sosiaalityöntekijät sitten voivat hakea tiettyyn ryhmään kuuluvat asiakkaat listoille. Tutkimuspaikkakunnan sisäisen ohjeistuksen mukaan joka kuukausi otettavien asiakasryhmälistojen joukossa ovat alle 25-vuotiaat tulottomat nuoret, yli 12 kuukautta tulottomana olleet yli 25-vuotiaat asiakkaat, 18–40-vuotiaat työmarkkinatukea saavat asiakkaat, opiskelijat joilla ei ole opintoetuuksia ja lapsiperheet, joista käsittelijällä on nousuut jonkinlainen huoli. Kolmen kuukauden välein tulisi ottaa asiakaslistat yli 25-vuotiaista asiakkaista, joilla on työssäoloehto ja niistä asiakkaista, jotka ovat saaneet työmarkkinatukea yli 500 päivää (niin sanotulla passiivituella olijat). Ohjeistus luonnollisesti ohjaa asiakasryhmiä, joihin panostetaan työskentelyssä.

Sosiaalikeskuksen muista ammattiryhmistä mainittiin toimeentulotuen kanslistit ja sosiaaliohjaajat, joiden kautta asiakasohjauksia tulee. Sosiaaliohjaajille on annettu tiedoksi vapaita asiakasaikoja sosiaalityöntekijöille, joita sosiaaliohjaajat voivat varata suoraan tulottomille alle 25-vuotiaille nuorille kohdatessaan heitä uusien toimeentulotukiasiakkaiden asiakaspalvelussa.

Asiakkaita ohjautuu myös suoraan sosiaalityöntekijöiden tietoon kanslistien kautta, kun he törmäävät käsittelyn aikana asiakkaisiin, jotka heidän arvionsa mukaan hyötyisivät sosiaalityöntekijän tapamisesta, kuten seuraava sosiaalityöntekijä kuvaa.

Paljon ohjautuu tuolta tiimeistä toimeentulotuen käsittelyn myötä. Siellä, sen nyt huomaa, kun ollaan tässä samassa yksikössä, niin se on lisääntynyt ihan oikeesti, kun nähdään, et siellä on jotain problematiikkoja. Me ollaan tässä lähellä niin laite- taankin aika, että sosiaalityöntekijä jotenkin vähän selvittää sitä tilannetta. Et se on lisääntynyt, se on ihan ok. (H1)

Sosiaalityöntekijän mukaan toimeentulotuen käsittelyn kautta tulevien asiakkaiden ohjaus on lisääntynyt, kun on muutettu samaan yksikköön. Kun kanslistit huomaavat käsittelyn yhteydessä asiakkaan tilanteessa jotain ongelmaa, he ottavat yhteyttä sosiaalityöntekijään, jos sosiaalityöntekijä voisi jotenkin selvittää tilannetta varaamalla asiakkaalle ajan vastaanotolle. Sosiaalityöntekijän mukaan käytäntö on toimiva. Asiakkaiden tilanteisiin päästään puuttumaan tarvittaessa nopeasti, kun ongelmatilanteissa kanslisti voi olla suoraan yhteydessä alueen sosiaalityöntekijään ja selvittää näkemyksensä asiasta. Sosiaalityöntekijän arvioitavaksi kuitenkin jää, onko asiakkaalle tarpeen varata aikaa.

Yhteistyötahoja on useita, joiden kautta asiakasaikapyyntöjä voi tulla sosiaalityöntekijöille. Ajanvarauspyyntöjä voi tulla esimerkiksi TE-toimistosta (aktivointisuunnitelmien laatiminen) tai A-klinikalta ja päihdekuntoutuslaitoksista (päihdehuollon kuntoutussuunnitelman laatiminen). Myös esimerkiksi seurakunnan diakoniatyön, kotihoidon ja terveydenhuollon kanssa tehdään yhteistyötä asiakasasioissa.

Vaikka aikuissosiaalityön asiakkaat varaavat aikoja myös itse, ei suurin osa asiakasajoista kuitenkaan täyty välttämättä asiakkaiden omien yhteydenottojen perusteella, kuten seuraavasta sosiaalityöntekijän sitaatista käy ilmi.

Aika vähän minun mielestä ainakaan minulle ottaa sillä tavalla ihmiset yhteyttä, että ei ole mistään niinku ohjeistettu niitten pitäis ottaa. Et minusta tuntuu, et ihmiset sitten ottaa tonne tiimiin ja kanslisteihin jotenkin sit yhteyttä, jos on rahavaikeuksia. Et se on, tuntuis olevan jotenkin se ensimmäinen paikka, et mihin nykyään otetaan yhteyttä. (H2)

Sosiaalityöntekijän mukaan asiakkaat eivät yleensä soita sosiaalityöntekijälle varatakseen aikaa toimeentulotukiasioissa. Koska toimeentulotuki on eriytetty kirjalliseen käsittelyyn ja asiakkaita kiinnostavat usein nimenomaan toimeentulotukeen liittyvät asiat, kohdistuvat toimeentulotukeen liittyvät kysymykset pääsääntöisesti toimeentulotukea käsitteleville tiimeille. Sosiaalityöntekijän mukaan ”ei ole mistään niinku ohjeistettu niitten pitäis ottaa”, millä hän viittaa siihen, että asiakkaat ovat sisäistäneet, että heidän tulee ensisijassa olla toimeentulotukeen liittyvissä asioissa yhteydessä toimeentulotukea käsittelevään tiimiin sosiaalityöntekijän sijasta. Oikean tahon sisäistäminen koskee yleensä kuitenkin enemmän kauemmin asiakkuudessa olleita asiakkaita, koska uudet asiakkaat saat-

tavat olla yhteydessä alueen sosiaalityöntekijään, jos eivät ole tietoisia kaupungin toimeentulotuen käsittelytavoista.

Asiakaspriorisointi

Sosiaalityöntekijät nostivat esille erityisesti kaksi asiakasryhmää, joihin he panostaisivat enemmän, jos heillä olisi siihen ajallisesti mahdollisuus. Ensinnäkin lähes kaikki sosiaalityöntekijät panostaisivat enemmän nuoriin alle 25-vuotiaisiin asiakkaisiin. Näin siitakin huolimatta, että nuoret ovat jo tällä hetkellä priorisoitu asiakasryhmä. Toisena ryhmänä sosiaalityöntekijät nostivat esille yli 25-vuotiaat asiakkaat määritellen iän noin 40 vuoteen asti. Tämäkin vastaa ainakin osittain priorisoituja asiakasryhmiä ikähaarukaltaan. Osa sosiaalityöntekijöistä painotti asiakkaiden tulottomuutta tai ammatillisen koulutuksen puuttumista, mutta osan mielestä panostusta kaipaisivat myös eitulottomat asiakkaat näistä ryhmistä. Myös maahanmuutajanuoret, lapsiperheet, sairauden takia työelämästä pudonneet ja ylipäättään pitkäaikaistyöttömät mainittiin sosiaalityöntekijöiden vastauksissa tärkeinä asiakasryhminä.

Seuraavissa aineistoesimerkeissä on kaksi tyypillistä sosiaalityöntekijöiden kuvausta asiakkaista, joihin sosiaalityöntekijät panostaisivat nykyistä enemmän, jos heillä olisi siihen ajallisesti mahdollisuus.

Kyl mä niihin nuoriin panostaisin. Kyl mä panostaisin niihin kouluttamattomiin, tulottomiin nuoriin. Eli tota jotenkin tuntuu, et näkyy vähän semmonen... en mä tiedä onko se vaan mun ajatuskanta, mut semmonen sukupolvien vaikutus eli tulee semmonen että tavallaan ne nuoret ei nää, et niillä on mahdollisuus tehdä valintoja. Et ne jää siihen peruskoulun päättämisen jälkeen, ne jää siihen. Kun ne täyttää 18 vuotta ne muuttaa omaan ja jää siit sit toimeentulotuella ja se elämä on siinä. Eli mun mielestä siinä on vielä niinku tosi, kokoajan on mahdollista tehdä, mut siinä on kuitenkin vielä tosi hyvin keinoja ja mahdollisuuksia ja työkaluja vaikuttaa siihen. En mä voi sanoo, et joku asiakasryhmä olis esimerkiksi ihmisyydeltään tärkeempi tai huonompi, mut jos haluaa panostaa, niin kyl se mun mielestä nuoret olis se, mis on vielä vaikutusmahdollisuutta. (H5)

No kyllä minä varmaan näihin olen ajatellut, että nämä olis jotenkin semmonen ryhmä nämä tota mitkä eivät ole aivan nuoriakaan, mihin minä jo viittasin tos edelläkin, että jotka on jotenkin pudonnut työelämästä, sanotaan 30–35-vuotiaat. Että jotenkin siihen

pitäis olla enemmän aikaa et tutkis sitä tilannetta ja sitten et ylipäättään tähän ryhmään pitäis enemmän panostaa et saatais työelämään, et heitä on kuitenkin aika paljon. (H2)

Molemmat sosiaalityöntekijät perustelevat puheessaan, miksi kyseisiin ryhmiin pitäisi heidän mielestään panostaa enemmän. Ylemmässä sitaatissa sosiaalityöntekijän mukaan nuorien kohdalla on vielä niin paljon mahdollisuuksia yrittää vaikuttaa asioihin. Sosiaalityöntekijä kuvaa nuorten tilannetta ongelmallisena sen suhteen, että nuoret saattavat helposti jäädä täysi-ikäiseksi tultuaan toimeentulotuen asiakkuuteen näkemättä muita valinnanmahdollisuuksia. Sosiaalityöntekijä käyttää tässä yhteydessä myös sanaa ”sukupolvien vaikutus”, jolla hän viittaa siihen, että nuoret ovat saattaneet saada mallin toimeentulotukiasiakkuuteen jäämisestä omilta vanhemmiltaan. Vaikka Suomessa on pyritty luomaan yhtäläisiä menestymisen mahdollisuuksia kotitaustasta riippumatta muun muassa koulutuksen avulla, näyttää Suomessakin esiintyvän toimeentulotuen asiakkuuden sukupolvittaisista periytymistä (Raunio 2009, 264–265). Toinen sosiaalityöntekijä pitää tärkeänä panostaa myös nuoria vanhempiin asiakkaisiin, joiden iän hän määrittää 30–35-vuotiaisiin asiakkaisiin ja jotka ovat ”jotenkin pudonnut työelämästä”. Sosiaalityöntekijä ei määritä tarkemmin työelämästä putoamisen mahdollisia syitä tai rajoita kuvaustaan esimerkiksi vain tulottomuuteen tai ammattikoulutuksen puuttumiseen. Näin ollen kyseessä voivat olla myös ne asiakkaat, joilla ehkä on ammatillinen koulutus, mutta jotka eivät joko ole työelämää päässeet koskaan aloittamaan tai sinne muuten kiinnittyneet. Hänen mukaansa tämän ikäisillä asiakkailla on kuitenkin vielä monia vuosia työelämää jäljellä. Heidä on sosiaalityöntekijän mukaan aika paljon ja olisi tärkeää saada heidät työelämään kiinni.

4.1.2 Sisältö ja menetelmät

Sosiaalityöntekijöitä pyydettiin kuvaamaan omin sanoin työpäiväänsä ja keskeisiä työtehtäviään. Kuvaukset olivat luonnollisesti melko kirjavia, koska sosiaalityöntekijät jäsensivät työtään eri tavoin. Moni mainitsi, että työpäivät ovat hyvin erilaisia ja ”normipäivää” on näin ollen vaikea kuvata.

No oikeestaan jokainen päivä on kuitenkin erilainen, ettei ne päivät ole sellasia välttämättä, että niissä on joku samanlainen ohjelma. Esimerkiksi voi olla sellanen päivä, että aamupäivällä on aksun (aktivointisuunnitelma) teko te-toimistossa ja sitten iltapäivä saattaa mennä sitten siinä, että minä olen A-klinikalla tekemässä päihdekuntoutussuunnitelmaa ja sitten tulen tänne ja teen näitä kirjallisia töitä, merkintöjä tosta

tehdystä asiakastyöstä kirjaan että näitä suunnitelmia tänne koneelle. Tai toinen voi olla sitten sillä tavalla että täällä saattaa olla näitä asiakasaikoja, kriisiasiakkaita, esimerkiksi pitää selvitellä jotain vuokratähtästä. Tai sitten on näitä tämmösiä asiakkaita, joille pitää tehdä tämä alkukartoitus, esimerkiksi nämä alle 25-vuotiaat tulottomat. Että heitä saattaa olla kaksi kappaletta, yksi rästivuokra-asia ja sitten nämä kirjalliset työt, niin siinä se päivä sitten aika tehokkaasti meneekin. Sit siinä on puhelin-aika että siihen menee tunti. Että esimerkiksi tällaisia päiviä. (H2)

Työpäivän tunnit koostuvat asiakkaiden tapaamisista toimipaikassa ja yhteistyötahojen kanssa pidettävissä neuvotteluissa, asiakastietojen dokumentoinnista ja suunnitelmien kirjaamisesta, konsultoinnista eri tahoille muun muassa keskusteluista toimeentulotukea käsittelevien kanslistien kanssa, sähköpostin lukemiseen ja puhelinaikaan päivittäin käytetystä ajasta, ajankohtaisten tiedotteiden lukemisesta, ehkäisevän toimeentulotuen käsittelyyn käytetystä ajasta. (H4)

*Työpäivä koostuu erilaisista asiakasneuvotteluista ja tapaamisista. Verkostoneuvotte-
luja on ja sit jonkun verran ehkä semmosia ku asiakkaan, miten mä sanoisin, asiak-
kaan asianajotojita ehkä ja puhelinkeskusteluista sitten asiakkaiden ja yhteistyökump-
paneiden kanssa. Joskus on kotikäyntejä, mut niitä on aika harvoin kuitenkin. Har-
vemmin joka tapauksessa. Ja sitten on sähköpostiyhteydenottoja asiakkailta ja eri yh-
teistyötahoilta. Ja sit täytyy kyl myös mainita ton asiakstyön lisäksi noi meidän oman
talon kokoukset ja palaverit ja sitten on jotain yhteistyökokouksia myös yhteistyötyök-
kumppaneiden kanssa, et niitä aina silloin tällöin on. (H7)*

Sosiaalityöntekijöiden kuvauksissa korostui ennen kaikkea asiakkaiden tapaaminen, suunnitelmallinen sosiaalityö sisältäen erilaiset asiakassuunnitelmat, puhelin- ja sähköpostiyhteydenotot, yhteistyö eri tahojen kanssa, kriisityöskentely ja päivystystehtävät sekä erilaiset kirjaamiseen liittyvät työt. Mainintoja saivat myös ylipäätään ohjaus ja neuvonta, toimeentulotuen käsittely ja erilaiset kokoukset ja palaverit, joita kaikkia käsittelemme seuraavaksi erikseen.

Suunnitelmallinen sosiaalityö

Suunnitelmallinen sosiaalityö nousi kaikkien sosiaalityöntekijöiden puheessa esille tavalla tai toisella. Osa mainitsi erikseen suunnitelmallisen sosiaalityön terminä, osa taas puhui erilaisten asiakassuunnitelmien laatimisesta keskeisenä osana omaa työtä. Erilaisia aikuissosiaalityössä tehtäviä asiakassuunnitelmia voivat olla palvelusuunnitelmat, aktivointisuunnitelmat ja päihdehuollon kuntoutussuunnitelmat, mitkä kaikki toimivat pohjana suunnitelmalliselle sosiaalityölle. Uuden asiakkaan kohdalla työskentely lähtee yleensä sosiaalityön selvityksestä ja arviosta, jonka avulla kartoitetaan nykytilanne ja suunnitellaan jatkotoimenpiteet.

Seuraavassa on kaksi tyypillistä sosiaalityöntekijän kuvausta suunnitelmallisesta sosiaalityöstä osana aikuissosiaalityöntekijöiden työtä.

Semmonen mikä mun mielestä tässä työssä korostuu, ni on se suunnitelmien niinku tekeminen ja jotenkin sen suunnitelman pitäminen ite kokoajan mielessä, kun on asiakkaan kanssa. Et sil on joku tarkoitus, merkitys sillä tapaamisella ja kohtaamisella.
(H9)

Pääsääntöisesti se on suurimmilta osin suunnitelmallista sosiaalityötä. Eli asiakkaiden kanssa sitä asiakasprosessin alussa tilanteen arvioimista ja tota suunnitelmallisuutta, palvelukokonaisuuksien miettimistä ja siihen kuuluu tietysti kaikki suunnitelmat. Ne voi olla palvelusuunnitelmia, päihdehuollon suunnitelmia, aktivointisuunnitelmia.
(H5)

Sosiaalityöntekijöiden kuvauksissa näkyi työn prosessimaisuus ja tavoitteellisuus osana suunnitelmallista sosiaalityötä. Ensimmäisessä sitaatissa sosiaalityöntekijä kertoo, että suunnitelmallisuus pitää olla itsellä muistissa koko ajan, jotta tapaamisella ja kohtaamisella on joku tiettyyn asiaan pyrkivä tarkoitus. Sosiaalityöntekijän on siis itsekin pidettävä mielessä työn suunnitelmallisuus, jotta tapaamiset voisivat asiakkaan asiaa tarkoituksellisesti eteenpäin.

Asiakastyön dokumentointi ja tehdyn työn kirjaaminen

Sosiaalityöntekijät nimesivät yhdeksi työtehtäväkseen asiakastyöhön liittyvän kirjaamisen asiakastietojärjestelmään. Dokumentointi on keskeinen osa nykypäivän sosiaalityötä, koska kaikki asiakastiedot ovat pääsääntöisesti asiakastietojärjestelmässä tietokoneella. Aikuissosiaalityössä kirjaamista

tehdään muun muassa asiakaskertomukseen ja erilaisten asiakassuunnitelmien yhteydessä. Dokumentointi on tärkeää sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta, koska tehtyihin päätöksiin, keskusteluihin ja ratkaisuihin voidaan helposti palata (Laaksonen ym. 2011, 8–9).

Erilaista kirjaamista voi olla kunnan ohjeistuksesta riippuen paljonkin, kuten sosiaalityöntekijät kuvaavat seuraavaksi.

Ja tota sitten ylipäättään leimaa työtä on nää paitsi nää asiakastietoihin dokumentointit, mutta sitten myös nää aikuissosiaalityön effica-ohjeiden mukaiset työntekijätyöt ja asiakastyöt että pitää hirveen moneen paikkaan muistaa laittaa ja unohtaa osan silti. (H6)

Ja sitten se mikä mun mielestä toisinaan korostuu liikaa on se, että työssä vaaditaan paljon sitä kirjaamista, kirjoittamista näille tietokoneille ja välistä tuntuu että se vie niinku liikaa aikaa siltä asiakkaan kohtaamiselta. (H9)

Molemmat sosiaalityöntekijät viittaavat vastauksissaan dokumentoinnin kuormittavuuteen. Ensimmäisessä sitaatissa sosiaalityöntekijä kertoo, että merkintöjä ”pitää hirveen moneen paikkaan muistaa laittaa ja unohtaa osan silti”. Sosiaalityöntekijä puhuu ”effica-ohjeiden” mukaisesta työntekijätyöstä ja asiakastyöstä. Niillä hän viittaa asiakastietojärjestelmään tehtävistä merkinnöistä, joilla kirjataan tehdyn (asiakas-)työn määrää ja kesto. Toisessa sitaatissa sosiaalityöntekijä kertoo, että kirjaaminen korostuu toisinaan työssä liikaa, ”sitä vaaditaan paljon” ja se vie liikaa aikaa asiakkaan kohtaamiselta. Sosiaalityöntekijät siis kokevat kirjaamisen työllistävänä ja osittain myös negatiivisena asiana. Asiakastyön dokumentointi voidaan nähdä työn kiireessä ylimääräisenä ja aikaa vievänä tehtävänä (Laaksonen ym. 2011, 5).

Toisaalta kirjaaminen voidaan nähdä myös tarpeellisena työn hoitamisen suhteen, kuten eräs sosiaalityöntekijä kuvaa.

Et sit on joskus vaan pakko varata aikaa et saa kirjattua asiakaskertomukset ja kaikki tämmöset, koska ne on taas tosi tärkeitä pitää ajan tasalla et ne (on) siellä ne tarvittavat tiedot. (H5)

Sosiaalityöntekijän mukaan asiakastyön kirjaamiseen on varattava aikaa, koska tietojen pitäminen ajan tasalla on tärkeää. Ajan tasalla olevat asiakirjat helpottavat omaa ja tarvittaessa kollegojenkin työskentelyä, kun asioita voi tarkistaa asiakirjoista. Lisäksi työn dokumentointi mahdollistaa toiminnan suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan. (Laaksonen ym. 2011, 9.)

Kriisityöskentely ja päivystys

Suunnitelmallisen työskentelyn lisäksi aikuissosiaalityöhön kuuluu myös kriisi- ja päivystyluontoinen työ, johon voi törmätä oman alueen asiakkaiden tai päivystysvuoron kautta myös muiden alueiden asiakkaiden osalta. Esimerkkejä kriisi- ja päivystysasioista aikuissosiaalityössä ovat asumiseen (hädät), perheväkivaltaan (turvakoti) tai johonkin taloudelliseen akuuttiin asiaan liittyvät asiat. Seuraavassa kaksi sosiaalityöntekijä kuvaa kriisi- ja päivystystyötä aikuissosiaalityössä.

Se on tota noin niin kriisiluonteista, harvemmin, mut esimerkiksi nyt just mikä on tullut tää (erään) kadun tulipalo viime yönä, niin se on mun alueella ja sieltä on asiakkaat olleet yhteydessä. Tai se on kriisiluonteista tota turvakodin asiakkaiden ja yhteistyötahojen kanssa eli sellaisia jotka vaatii, vaatii niinku nopeeta puuttumista. (H5)

Ja siten viimeaikoina tietysti nää päivystysluontoiset työt, mitä ei sinä päivystyspäivänä ole saanut tehtyä, mitkä on jäänyt roikkumaan ja seuraamaan tässä päivittäisessä työssä, ne on ollut yksi sellainen mikä on leimannut tätä työtä. (H6)

Sosiaalityöntekijöiden mukaan kriisi- ja päivystysasiakkaiden asiat vaativat nopeaa puuttumista ja työtä tehdään muun työn ohessa. Ensimmäinen sosiaalityöntekijä kuvaa harvemmin tapahtuvaa kriisitilannetta, jossa hänen alueellaan on sattunut tulipalo kerrostalossa ja asukkaat ovat olleet häneen yhteydessä. Kerrostalossa tapahtuvien tulipalojen myötä asiakkuuteen saattaa tulla yhtäkkiä useita asiakkaita, jotka ovat menettäneet kotinsa ja omaisuutensa. Mahdollisen kotivakuutusturvan kautta saattaa monen asukkaan asia tulla autetuksi ja on myös muita tahoja, jotka auttavat vastaavissa kriisitilanteissa, mutta taloudellisen tuen lisäksi moni asukas saattaa olla myös nopean henkisen tuen tarpeessa. Toisessa sitaatissa sosiaalityöntekijä kuvaa kuinka päivystysasioita ei saa aina hoidettua päivystyspäivänä loppuun, vaan päivystystyöt jäävät ”roikkumaan” muun työn rinnalle. Päivystystöiden kuormittavuus näkyi sosiaalityöntekijöiden vastauksissa varmasti sen vuoksi, että useampi sosiaalityön piiri oli ollut ilman työntekijää pidemmän aikaa ennen haastattelujen tekemisen

ajankohtaa ja ilman sosiaalityöntekijää olevien piirien asiat olivat jääneet paikalla olijoiden hoidettavaksi.

Yhteistyö ja erilaiset työntekijäpalaverit

Sosiaalityöntekijät näkivät työssään keskeisenä yhteistyön tekemisen erilaisten yhteistyökumppaneiden kanssa sekä erilaiset kokoukset ja palaverit. Yhteistyötä voi olla oman yksikön, kaupungin muiden tahojen tai ulkopuolisten yhteistyökumppaneiden kesken asiakastilanteista riippuen, kuten seuraava sosiaalityöntekijä kuvaa.

Toki kylhän tänä päivänä paljon korostuu tuo yhteistyökuviot, palaverit. Että kun on näitä mielenterveys-päihdeongelmaisia. Ja nyt on ihan tullut tälläiset moniongelmaiset eli tullut vammasuuttakin kuvioihin eli on vammanen, päihdeongelmainen, mielenterveysongelmanen. Elikkä tämä maailma muuttuu. Ei ole enää näitä helppoja juoppoja tai narkkareita tai sekakäyttäjiä, vaan nyt tulee vielä tämmösiäkin, et tää on niinku tullut uutena ilmiönä ihan tässä nyt tää viime aikoina. (H3)

Sosiaalityöntekijä kuvaa moniongelmaista asiakasta, jolla on päihde- ja mielenterveysongelman lisäksi vammaisuutta. Erityisesti moniongelmaiset asiakkaat tarvitsevat moniammatillista yhteistyötä, koska asiakkaan asioiden hoitamiseen tarvitaan monialaista osaamista. Moniammatillisen yhteistyöpalaverien lisäksi erilaisia palavereita on myös oman yksikön sisällä, kuten toinen sosiaalityöntekijä kuvaa.

Meillä on paljon tiimikokouksia, varsinkin alkuvuodesta on ollut paljon, ne on lisääntyneet. (--) elikkä tää sisältökokous, sitten on kanslisti-sosiaalityön tiimit, sit on aikuissosiaalityön tiimit, sitten on näitä infotiimejä talon sisäisiä, turvallisuuteen liittyviä, viähän nyt on ollut. (H8)

Sosiaalityöntekijä kuvaa erilaisia talon sisäisiä tiimikokouksia, jotka kuuluvat säännöllisenä osana sosiaalityöntekijöiden arkeen. Sosiaalityöntekijöillä on omia kokouksia, jonka lisäksi on palavereita kanslistien kanssa sekä erilaisia kaikkia ammattiryhmiä koskevia ”infotiimejä”. Turvallisuusinfoilla sosiaalityöntekijä viittaa sekä uusien toimitilojen turvallisuuteen liittyviin infoihin että asiakkaiden turvallisempaan kohtaamiseen liittyviin koulutuksiin. Erilaiset tiimit ja kokoukset voivat viedä ajoittain suuren osan työajasta, varsinkin jos niitä sattuu useita lyhyelle aikavälille.

Ohjaus ja neuvonta

Ohjaus ja neuvonta kuuluvat olennaisena osana aikuissosiaalityöntekijöiden arkeen. Ohjausta ja neuvontaa tapahtuu henkilökohtaisten asiakastapaamisten lisäksi puhelimen ja sähköpostin välityksellä. Sähköpostin käyttöön liittyy kuitenkin tietoturvaan liittyviä kysymyksiä, joiden vuoksi sähköpostilla vastaaminen voi olla vain yleistä neuvontaa. Lähes kaikki sosiaalityöntekijät mainitsivat puhelintunnin osana työtään, koska se on päivittäin tapahtuva tunnin mittainen työtä rytmittävä tekijä.

Meil on aina arkipäivisin se soittoaika 11 ja 12 välillä ja ne asiakasyhteydenotot vaihtelee paljon. Et saattaa olla sellassia päiviä, et on sen koko tunnin puhelimesta ja sit on päivii, et ei tuu yhtään asiakas yhteydenottoa. Vaihtelee paljon. Ja sit on tietysti jonkun verran sellassia ihan, semmosia vakiasiakkaita, jotka aina silloin tällöin soittelee ja ilmoittelee itestään niin sanotusti soittoajalla. (H7)

Kuten sosiaalityöntekijä kuvaa, voi yhteydenottojen määrä vaihdella paljonkin päivästä riippuen. Sosiaalityöntekijä voi olla varattuna koko puhelintunnin ajan, mutta voi myös olla päiviä, ettei yhteydenottoja tule ollenkaan. Sosiaalityöntekijä kertoo myös ”vakiasiakkaista”, jotka saattavat soittaa ja kertoa kuulumisistaan puhelintunnin aikana. Jo aiemmin toinen sosiaalityöntekijä kuvasi asiakkaiden sosiaalityöntekijöille ohjautumisen kohdassa, että asiakkaat ottavat toimeentulotukiasioissa yleensä yhteyttä toimeentulotukea käsittelevään tiimiin, eikä toimeentulotukeen liittyviä yhteydenottoja tule siksi niin paljon alueen sosiaalityöntekijälle.

Toimeentulotuki

Toimeentulotuen käsittely ei korostunut mitenkään erityisesti sosiaalityöntekijöiden puheessa. Tämä selittynee sillä, että toimeentulotuen käsittely tapahtuu pääsääntöisesti kirjallisessa käsittelyssä kanslistien toimesta ja sosiaalityöntekijät päättävät vain ehkäisevästä ja osittain täydentävästä toimeentulotuesta asiakkaidensa osalta. THL:n valtakunnallisen aikuissosiaalityön kartoituksen (2011) mukaan sosiaalityöntekijöiden työajasta menee keskimäärin 38 % toimeentulotukityöhön, vaikka 80 % vastaajista ilmoitti, että toimeentulotukityötä on heidän kunnassaan siirretty etuuskäsittelijöille (Blomgren & Kivipelto 2011, 29–30). Toimeentulotuen kuulumisesta sosiaalityöntekijöiden työkuvaan on jo pidempään käyty keskustelua. On ajateltu, että toimeentulotuki vie tilaa ”oikealta” sosiaalityöltä (Karjalainen 2011, 212).

Vaikka toimeentulotuen käsittelyä on siirretty etuuskäsittelijöille ja sen voidaan nähdä vievän aikaa varsinaiselta aikuissosiaalityöltä, voidaan toimeentulotuen käsittely osittain nähdä myös tärkeäksi sosiaalityöntekijöiden työhön kuuluvaksi osaksi, kuten sosiaalityöntekijät kuvaavat.

Mä en ehkä osaa sitä nähdä, et mikä muu ryhmä vois olla se kuka ehkäisevää käsittelee tai päättää. (H7)

Se (toimeentulotuki) rytmittää työtä ja tota tietysti tuo vaihtelua siihen ja kyl mä nään et se on yks oleellinen osa tässä työssä esimerkiksi velkaantumisen ehkäisemiseksi, että tota kyl se musta istuu tähän. Mut sit pitää tietty olla varovainen, ettei mee tekee semmossia päätöksiä ainakaan säännönmukaisesti mitä kanslistit voi tehdä. Että ne todellakin, ne (sosiaalityöntekijöille tulevat hakemukset) todellakin (on) niitä harkinnanvaraisia, et ne perustuu siihen harkintaan. (H6)

Ensimmäinen sosiaalityöntekijä ei osaa sanoa, mikä muukaan ammattiryhmä voisi käsitellä ehkäisevän toimeentulotuen hakemuksia, joten hänen mielestään ne sopivat siltä osin sosiaalityöntekijöille. Toinen sosiaalityöntekijä näkee, että toimeentulotukityö rytmittää työtä ja tuo siihen vaihtelua. Hän näkee, että toimeentulotukityö on oleellinen osa aikuissosiaalityötä esimerkiksi velkaantumisen ehkäisemiseksi. Hän kuitenkin painottaa, että sosiaalityöntekijöiden ei tulisi tehdä sellaisia toimeentulotukipäätöksiä ”ainakaan säännönmukaisesti”, jotka soveltamisohjeiden mukaan kuuluisivat kanslistien päätettäväksi. Tässä on varmasti eroja sosiaalityöntekijöiden kesken, mikä vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden päätösmääriin. Toimeentulotuen käsittely voi myös olla hyvin kausittaista, kuten eräs sosiaalityöntekijä osuvasti kuvaa.

Siinä (sosiaalityöntekijöiden työtehtävissä) on osaltaan ehkäisevän-täydentävän toimeentulotuen käsittelyä, mikä mun mielestä mun alueella on kausittaista. Mä oon just tehnyt kuus päätöstä täydentävää ja ehkäisevää. Ja sit mul oli niinku pitkä aika kun ei ollu. (H5)

Sosiaalityöntekijä kuvaa juuri tehneensä monta toimeentulotuen päätöstä, mutta sitä ennen oli pitkä ajanjakso, kun päätöksiä ei tarvinnut tehdä ollenkaan. Riippuu luonnollisesti asiakkaiden elämäntilanteista, kuinka heiltä milloinkin tulee hakemuksia sosiaalityöntekijöiden päätettäväksi.

Työmenetelmät ja työvälineet

Sosiaalityöntekijöiden mukaan työssä korostuu selvästi erilaiset asiakassuunnitelmat osana suunnitelmallista sosiaalityötä sekä henkilökohtaiseen vuorovaikutukseen ja kohtaamiseen liittyvät asiat, kuten haastattelu, kuuntelu ja motivointi.

Aikuissosiaalityössä tyypillisimmin tehtyjä suunnitelmia ovat aktivointi-, päihdehuollon kuntoutus- ja palvelusuunnitelmat, jotka liittyvät osaksi suunnitelmallista sosiaalityötä. Suunnitelmat laaditaan yleensä valmiille lomakepohjalle, jonka vuoksi ne on helppo mieltää työvälineiksi. Suvi Raitakari (2006) näkee lomakkeet työntekijän välineinä, joilla keskustelu rajataan tarkoituksenmukaisesti (emt., 98), mikä helpottaa asiakasprosessin eteenpäin viemistä.

Lähes kaikki sosiaalityöntekijät mainitsivat jollain tavalla vuorovaikutuksen asiakkaan kanssa keskeiseksi työmenetelmäkseen, kuten seuraavat sosiaalityöntekijät kuvaavat.

No kyllähän se asiakastyössä on se haastattelu, et se on se keskeisin, se vuorovaikutussuhde asiakkaan kanssa. Asiakkaasta riippuen se voi olla hyvinkin helppoa se keskustelun eteenpäin saattaminen, et asiakas kertoo ja välillä pitää toppuutellakin, ettei rönsyile ihan sivuraiteille. Mut joku sitten taas on semmonen, et vastaa vaan yhdellä sanalla ja tuntuu, et ei mitään saa irti. (H6)

Kyl mä niinku pyrin käyttämään semmosta niinku kuuntelua ja kannustamista ja motivointia. Ja sit sen mä oon jotenkin huomannut omassa työssä, et sil on aika iso merkitys asiakkaille miten se asiakas kohdataan tai otetaan vastaan, et ehkä ihan se kohtaaminen on niinku tosi tosi tärkeä. Ja sit siin omas työs kun niit asiakkaita tapaa nin yritän aina lähteä siitä et pääsen vähän selville mitä se asiakas ite ajattelee ja kokee ja tuntee, et mä pääsen vähän käsiks siihen ajatusmaailmaan ja siitä eteenpäin työstämään sitten tilannetta. (H7)

Sosiaalityöntekijät kuvaavat kuinka keskustelun ja kuuntelemisen kautta on tärkeää saada aito kohtaaminen asiakkaan kanssa. Näin ollen merkitykselliseksi muodostuu luottamuksellisen asiakassuhteen syntyminen jo heti ensimmäisillä kerroilla, jotta asiakkaan kanssa päästään työstämään tilannetta eteenpäin. Ensimmäinen sosiaalityöntekijä kertoo, kuinka asiakkaasta riippuu, miten asiakkaan kanssa pääsee keskusteluyhteyteen. Siinä missä toinen asiakas tuottaa puhetta välillä liikaakin, kun

työntekijän pitää ”toppuutella” aiheessa pysymiseksi, saattaa toinen asiakas vastata hyvin lyhyesti, jolloin on vaikea päästä kunnolliseen keskusteluyhteyteen asiakkaan kanssa. Toinen sosiaalityöntekijä kuvaa, kuinka hän yrittää päästä selville asiakkaan ajatusmaailmasta keskustelun avulla, jotta olisi helpompi päästä etenemään asiakkaan kanssa. Hänen kokemuksensa mukaan asiakkaille on iso merkitys siinä, kuinka asiakas kohdataan ja otetaan vastaan.

4.1.3 Aikuissosiaalityön tulevaisuuden näkökulmat

Sosiaalityöntekijät nostivat esille kaksi selkeää työn kehittämistarvetta, jotka enemmistö mainitsi. Ensinnäkin lähes kaikki sosiaalityöntekijät toivat esille, että työmenetelmiä ja – välineitä tulisi kehittää tavalla tai toisella. Sosiaalityöntekijät kaipasivat työhön uusia palvelumuotoja, kuten seuraavat sosiaalityöntekijät kuvaavat.

Just tämmönen matalan kynnyksen, just näitä olis semmonen matala kynnyks, johon vois mennä ja jalkautuvaa työtä et ihan työntekijät menee sinne nuorten luokse, sinne missä ne nuoret on. (H3)

Ehkä mä kokisin et olis tarvetta sit johonkin tämmöseen niinku enempi sosiaalihjaukselliseen työskentelyyn, et kun mun mielestä se ei ole meidän työtä, eikä tossa roolissa just. Että mä jollakin tapaa sen haluankin rajata ja musta pitää rajata, että sosiaalihjaus ihan semmosissa asiakkaan jokapäiväisissä asioissa. (H1)

Ensimmäisen sitaatin sosiaalityöntekijä puhuu matalan kynnyksen palvelusta, jolla hän viittaa sellaiseen paikkaan, johon nuorten olisi helpompi tulla kuin perinteiseen sosiaalikeskukseen. Hän myös esittää, että sosiaalityöntekijät voisivat tehdä enemmän jalkautuvaa työtä eli mennä ”sinne missä ne nuoret on”. Toinen sosiaalityöntekijä kaipaava työn tueksi sosiaalihjauksellista työskentelyä, vaikka rajaakin sen työksi, mikä ei kuitenkaan kuulu sosiaalityöntekijöille. Hän viittaa tutkimuspaikkakunnalla muutama vuosi sitten olleeseen lähityöntekijähankkeeseen, jossa kaksi sosiaalihjaajaa toimi tiettyjen asiakkaiden lähityöntekijöinä ollen asiakkaiden mukana ”jokapäiväisissä asioissa”. Molemmat sosiaalityöntekijät kaipaavat siten keinoja, joilla asiakas voitaisiin tavoittaa paremmin ja mennä lähemmäs asiakkaan arkea.

Lisäksi sosiaalityöntekijät nostivat esille selkeänä toisena kehittämiskohteena sen, että työ kaipaisi edelleen jonkinlaista rajaamista ja selkeyttämistä, kuten seuraavat sosiaalityöntekijät kuvaavat.

Et asiakas olis tietyn ajan prosessissa ja sit tulis uudet (asiakkaat), sehän se on se idea, et sosiaalityöhön ei tulla olemaan. Et sitä työsarkaa, kun meil on paljon pitkäaikaisasiakkaita, niin sitä olis ihan tavattoman paljon. Et jotain tämmöstä seulontaprojektiakin kaipais, että tää on vähän sellasta näpertelyä. Et se kokonaisuus ei niinku hahmotu. Et jotain sellasta seulontaa näiden asiakasryhmien osalta kyllä edelleen niinku kaipais ja sitä semmosta, et pystyis suunnittelemaan. (H8)

Tehtävät (ovat) rajaamatta ja alue epämääräinen verrattuna esimerkiksi lastensuojeluun. (--) Myös rajausta muiden tahojen kanssa jossain määrin tarpeen, jolloin voisi tehdä vaikuttavampaa ja paneutuvampaa työtä. (H4)

Ensimmäisen aineistoesimerkin sosiaalityöntekijä kaipaa asiakkaiden ”seulontaprojektia”, koska kokee, että pitkäaikaisasiakkaita on niin paljon. Hänen mielestään tulisi paremmin kartoittaa, ketä aikuissosiaalityön asiakkaat oikeasti ovat ja sitten määritellä mitä kunkin asiakasryhmän kanssa tehdään. Sosiaalityöntekijä myös viittaa suunnitelmallisen sosiaalityöhön tarpeeseen puhuessaan tavoitteellisesta prosessityöskentelystä ja nykyisestä ”näpertelystä”. Hänen mukaansa sosiaalityön tarkoitus olisi, että asiakkaat olisivat asiakkuudessa tietyn ajan, jonka jälkeen tulisivat uudet asiakkaat. Sosiaalityöntekijän mukaan tavoite olisi, etteivät asiakkaat jäisi niin pitkiksi ajoiksi sosiaalityön asiakkuuteen, vaan heitä saataisiin johonkin eteenpäin. Toinen sosiaalityöntekijä kokee, että aikuissosiaalityön tehtävät ovat rajaamatta ja alue on epämääräinen verrattuna esimerkiksi lastensuojeluun. Hän myös kokee, että työtä voisi tehdä paremmin, jos rajausta tehtäisiin muiden tahojen kanssa. Muilla tahoilla sosiaalityöntekijä tarkoittaa yhteistyökumppaneita. Sosiaalityöntekijän mukaan tehtävien rajausta mahdollistaisi tehdä paneutuvampaa ja vaikuttavampaa työtä kuin tällä hetkellä, kun samojen asiakkaiden ja asioiden kanssa painii monta tahoa.

Sosiaalityöntekijät nostivat esille tulevaisuuden näkökulmana menetelmäkehittämisen ja työn selkiyttämisen tarpeiden lisäksi myös yhden tai kahden vastauksen mainintoja muun muassa tilastollisen mittaamisen lisääntymisestä ja syrjäytyneiden määrän lisääntymisestä. Aikuissosiaalityön tulevaisuus valtakunnallisesti nähtiin ristiriitaisena: pari sosiaalityöntekijää näki aikuissosiaalityön menevän yleisesti parempaan suuntaan ja aikuissosiaalityön vahvistuvan, mutta pari sosiaalityönteki-

jää vastaavasti koki, että aikuissosiaalityön tulevaisuus näyttäyty negatiiviansa. Sosiaalityöntekijöiden mukaan aikuissosiaalityö on joko jotenkin pirstoutumassa ja häviämässä tai on vaara, että muut ammattiryhmät syrjäyttävät aikuissosiaalityöntekijät.

4.2 Aikuissosiaalityön ammatilliset jännitteet

4.2.1 Asiakastyön keinot suhteessa asiakkaiden tarpeeseen

Asiakastyön keinot suhteessa tarpeeseen näyttäytyi sosiaalityöntekijöiden puheessa isoimpana jännitteenä. Se oli myös jännite, joka sisälsi eniten erilaisia jäsennyksiä. Asiakastyön keinoiksi olen sisällyttänyt selkeät resurssikysymykset, kuten ajan ja henkilöstön määrän, mutta myös keinot ja työvälineet sekä lait ja asetukset suhteessa koettuun tarpeeseen. Tämä jännite menee osittain päällekkäin asiakkaan itsemääräämisoikeuteen ja asiakkaan velvollisuuksiin liittyvän jännitteen kanssa, jota käsitellään kohdassa 4.2.2 ja jonka yhteydessä on mainintoja myös lain mahdollistamasta toimeentulotuen perusosan alennuksesta yhtenä keinona yrittää vaikuttaa motivoitumattomien asiakkaiden tilanteeseen.

Palveluiden ja välineiden puute

Useat sosiaalityöntekijät mainitsivat merkittäväksi jännitteeksi työvälineiden puuttumisen joidenkin asiakasryhmien kanssa. Joko koettiin, ettei ole tarjota oikeanlaisia, asiakkaan tarvitsemia palveluita tai ettei ole edes keinoja saada asiakasta saapumaan vastaanotolle, vaikka hänen katsottaisiin tarvitsevan sosiaalityötä. Seuraavassa sosiaalityöntekijä kuvaa yleisesti työvälineiden puuttumisen ongelmaa.

Pitäis muutenkin miettiä mitä tähän saatais sellassia työvälineitä, et nyt tuntuu et se ei hirveesti oman persoonan lisäksi ole mitään sellassia välineitä et millä, et vaikka saisi tän asiakkaan tilanteen ratkottua ja levitettyä vaikka kuinka hyvin et mikä täs on ongelma ja mitä tämä asiakas tarvitsee, välttämättä ei ole mitään mitä tarjota ratkaisuksi. (H4)

Sosiaalityöntekijän puhuu oman persoonan käytöstä lähes ainoana työvälineenä asiakkaiden kanssa, jolloin työssä korostuu tällä hetkellä lähinnä sosiaalityöntekijöiden henkilökohtaisiin ominaisuuksiin ja vuorovaikutustaitoihin perustuvat taidot ja keinot. Sosiaalityöntekijä näkee, että muunlaisiakin välineitä tarvittaisiin. Sosiaalityöntekijä kokee, että vaikka asiakkaan tilanteen ja ongelmakohdat saisi selvitettyä yhdessä asiakkaan kanssa, ei sen jälkeen välttämättä löydy mitään ratkaisukeinoja,

joilla asiakkaan tilannetta voitaisiin muuttaa. Sosiaalityöntekijä näkee tärkeäksi löytää sellaisia konkreettisia työvälineitä, joita asiakas tarvitsee.

Esimerkkinä palveluiden puuttumisesta tietyille asiakasryhmille parikin eri sosiaalityöntekijää mainitsi kannabiksen satunnaiskäyttäjät, joilla käyttö ajoittuu esimerkiksi viikonloppuihin ja joilla olisi riittävä toimintakyky kuitenkin jonkinlaiseen työtoimintaan, kuten seuraavassa aineistoesimerkissä sosiaalityöntekijä kuvaa.

Mun mielestä meiltä puuttuu selkeesti tiettyjä palvelumuotoja tiettyjen asiakkaiden kohdalla eli meil ei oo niinku semmosta polkua, mihin me voidaan ne asiakkaat niinku laittaa eteenpäin, et se auttais sen asiakkaan elämäntilannetta eteenpäin. (--) Mä puhun tämmösistä satunnaisista päihteiden käyttäjistä. Ehkä pääasiallisesti suurin osa on niistä kannabiksen käyttäjiä eli niitä ei saada mihinkään olemassa oleviin palveluportaakkoihin. Me ei saada niitä esimerkiksi kuntouttavaan työtoimintaan, me ei saada niitä (työvoiman palvelukeskukseen) tai tämmöseen eli vaaditaan se täyspäihteettömyys. Niin se et ne on tällässii satunnaisii käyttäjii, niin ei tarkota sitä et sen asiakkaan toimintakyky olisi huono. Sil vois olla oikeesti mahdollisuuksia, mut me ei saada niitä sinne palveluihin sen takia, et ne ei pysty antamaan puhtaita seuloja. (H7)

Sosiaalityöntekijä kertoo, kuinka asiakkaille on vaikea löytyä oikeaa palvelupolkua, koska kuntouttava työtoiminta vaatii puhtaita seuloja ja oikeus- ja vastuukysymysten vuoksi satunnaisenaan huumeiden käyttäjän ohjaaminen esimerkiksi työkokeiluun tai -harjoitteluun on eettisesti kyseenalaista. Näiden asiakkaiden asioiden eteenpäin vieminen aikuissosiaalityön keinoin on siten kovin haasteellista ja vaatisi sosiaalityöntekijöiden mukaan uudenlaisia ratkaisukeinoja. Päihteidenkäyttäjiä voidaan toki aina tukea päihteettömyyteen, mutta vaihtoehdot ovat kovin rajatut, jos se jää ainoaksi aktivoitumisen keinoksi näillä asiakkailla.

Asiakkaiden vastaanotolle saamisen ongelma näyttäytyi merkittävässä roolissa sosiaalityöntekijöiden vastauksissa erityisesti nuorten asiakkaiden kohdalla. Toimeentulotuen käsittely tapahtuu kirjallisesti kanslistien toimesta, eikä ole sidottu sosiaalityöntekijöiden vastaanotolla käymiseen. Sosiaalityöllä ei ole juurikaan pakkokeinoja asiakkaiden tapaamiseen, kuten seuraava sosiaalityöntekijä kertoo.

Kylhän me niinku ollaan vähän aseettomia silloin kun jos asiakas ei tule kutsuttuna vastaanotolle, nää nuoret, et meil ei niinku (ole) välineitä. Lainsäädäntö ei anna meille välineitä tavallaan niinku kiristää sitä. No kiristää on väärä sana, mut kuitenkin saada sitä asiakasta vastaanotolle, jos me katsotaan se tarpeelliseksi. Ei meil oo keinoja, ei lainsäädäntö anna keinoja meille. (H8)

Sosiaalityöntekijä kertoo, ettei lainsäädäntö anna välineitä tai keinoja saada asiakkaita vastaanotolle silloinkaan, jos sosiaalityöntekijä on arvioinut sen asiakkaalle tarpeelliseksi. Sosiaalityöntekijän mukaan he ovat ”aseettomia” tällaisia asiakkaita vastaan. Hän käyttää vastaanotolle saapumisesta myös sanaa ”kiristää”, vaikka kokeekin sitten sanan liian jyrkäksi. Tilanne on työntekijöille usein turhauttava, sillä erityisesti nuorten kohdalla vastaanotolle saapumista jättämistä ei voi vain jättää sikseen, vaan asiakasta on yritettävä kutsua kerta toisensa jälkeen. Jos asiakas ei tule ollenkaan, ei hänen kanssaan päästä asiakasprosessissa edes alkuun. Voi myös olla, että vaikka asiakkaan saisi tulemaan ensimmäiseen tapaamiseen, asiakas jättäytyy tulematta seuraavaan tapaamiseen ja asiakasprosessia ei päästä jatkamaan, kuten seuraava sosiaalityöntekijä kuvaa.

Sitten yks on varmaan se, että kun varmaan noikin kun hirveen vaikee saada asiakkaita toimistoon, et sit jos asiakas tulee sen kerran, pääsee, silloin ei voi ainakaan lähteä tekee sitä selvitystä, et pääsee asiakkaan kanssa ihan mukavaan keskusteluun ja asiakas kokee et täähän oli periaatteessa ihan hyvä juttu ja tuun, mut sit se asiakas ei kuitenkaan tuu. Se jää niinku siihen, et tavallaan siihen niinku välineitä sen asiakkaan kohtaamiseen ja niin ne varmaan on ihan tärkeitä. (H3)

Sosiaalityöntekijän mukaan ensimmäisellä kerralla ei olisi hyvä lähteä tekemään sosiaalityön selvitystä ja arvioita, jotta asiakkaan kanssa saisi luotua hyvän vuorovaikutussuhteen. Sosiaalityöntekijän mukaan tapaaminen voi tuntua menneen ihan hyvin ja työntekijälle voi jäädä mielikuva, että myös asiakas koki tapaamisen hyväksi, mutta asiakas ei sitten kuitenkaan tule jatkotapaamisiin. Sosiaalityöntekijä kaipaa välineitä asiakkaan kohtaamiseen ja asiakassuhteen luomiseen niin, että asiakkaan saisi tulemaan myös seuraavilla kerroilla vastaanotolle.

Keinojen ja välineiden puute ei ole vain yksittäisten sosiaalityöntekijöiden tai työyhteisöjen ongelma, vaan kritiikki voi kohdistua myös lainsäädännön suuntaan suhteessa keinoihin ja tarpeeseen, kuten eräs sosiaalityöntekijä kuvaa.

Et se että lain pohjalta meiltä odotetaan tiettyjä asioista ja niitä tulee varmaan lisää sen tyyppisiä asioista jatkossa et mitkä ihan lailla määrätään, et pitää joku tietty asiakasryhmä hoitaa jollakin tietyllä tavalla, niin se aiheuttaa mun mielestä sit myös ristiriitaa et missä on ne välineet. Että jotakin että laissa sanotaan näin, mutta millä resursseilla ne niiku hoidetaan niin siihen ei välttämättä sitten aina anneta siihen sitä lisäresurssia, vaan pitäisi sitten pystyä hoitamaan ne samat asiat ja uudet asiat niin sillä samalla resurssilla. Niin kyllä se monesti aiheuttaa sitä mietintää, et mitkä oikeesti on ne meidän keinot ja välineet toteuttaa sit niitä vaadittuja asioita. (H2)

Sosiaalityöntekijä kuvaa, että lailla voidaan määrätä hoitamaan tiettyjä asioita tietyllä tavalla, mutta ei anneta kuitenkaan lisäresursseja tai välineitä ja keinoja hoitaa asiaa, mikä aiheuttaa jännitteitä työhön. Lainsäädäntö asettaa tälläkin hetkellä tiettyjä velvollisuuksia esimerkiksi aktivointisuunnitelmien laatimisen ja kuntouttavan työtoiminnan järjestämisen suhteen. Kuntien päätännässä on, miten eri toiminnot järjestetään, jotta lakivaatimuksiin pystytään vastaamaan. Tehokkuusvaatimusten myötä kuntien odotetaan tuottavan samoilla tai pienemmillä resursseilla entistä tehokkaampia ja tuloksellisimpia palveluita (Juhila 2008, 56). Tässä aineistoesimerkissä sosiaalityöntekijä puhuu lain mahdollisista uusista vaatimuksista sosiaalityötä kohtaan ilman riittäviä välineitä, mutta jo aiemmin toinen sosiaalityöntekijä kuvasi lain vaikutusta toisesta näkökulmasta kuvaamalla sitä, kuinka laki voisi tuoda keinoja asiakkaiden kanssa työskentelyyn. Laki voidaan siis nähdä sekä asioita mahdollistavana positiivisena asiana, mutta myös asioita vaativana negatiivisena asiana osana aikuissosiaalityön tarpeita.

Ajan puute ja tehokkuusvaatimukset

Sosiaalityöntekijät korostivat puheessaan sitä, että asiakkaille ei jää aina riittävästi aikaa. Jännite työhön syntyy sitä, kun sosiaalityöntekijät näkivät, etteivät pysty toteuttamaan työtään itseään tyydyttävällä tavalla, kuten seuraavat sosiaalityöntekijät kertovat.

Suhteessa asiakkaisiin ristiriitaisuuksia niin niille ei tahdo aika riittää, ne tarttis monesti enemmän aikaa. Et sen takia hirveen tärkeä etsiä niitä palvelupolkuja ja vierottaa niitä tavallaan, kerta kaikkiaan työpaineet on sellassia että aika niille on kyllä riittämätön. (--) Et se suunnitelmallinen sosiaalityö puuttuu edelleen. Et siihen haluais pyrkiä, et se olis semmosta puuttumista, tavallaan niinku kriisityöskentelyäkin. (H1)

Et jossain yhteydessä on todettu että kyl meil ei nyt viime aikoina ole päästy siihen suunnitelmalliseen sosiaalityöhön. Et se on ollut semmosta aika pakkotahtista, et se kiireisin pois. (H3)

Ensimmäinen sosiaalityöntekijä harmittelee sitä, että asiakkaille ei ole mahdollista antaa niin paljon aikaa kuin asiakkaat tarvitsisivat. Hän puhuu palvelupolkujen etsimisen tärkeydestä ja asiakkaiden ”vierottamisesta”, joilla hän viittaa asiakkaiden asiakkuusprosessin etenemiseen siten, että sosiaalityöntekijää ei enää tarvittaisi niin paljon. Tähän voitaisiin sosiaalityöntekijän mukaan päästä suunnitelmallisella sosiaalityöllä. Molemmat sosiaalityöntekijät kuvaavat, että aikaa suunnitelmalliselle sosiaalityölle ei ole tarpeeksi. Suunnitelmallinen sosiaalityö nähdään tärkeäksi, mutta työn pakkotahtisuus ja akuutimmat asiat vievät ajan keskittyä kunnolla suunnitelmalliseen sosiaalityöhön, kuten toinen sosiaalityöntekijä kuvaa. Ensimmäinen sosiaalityöntekijä kertoo omasta näkökulmastaan, että suunnitelmalliseen sosiaalityöhön haluaisi pyrkiä ja toinen sosiaalityöntekijä puhuu ”siihen suunnitelmalliseen sosiaalityöhön” pääsemisestä, millä viittaa organisaation odotuksiin suunnitelmallisen sosiaalityön toteuttamisesta. Sitoutuminen suunnitelmalliseen asiakastyöhön on hankalaa, jos siihen ei ole mahdollista muiden työtehtävien vuoksi varata riittävästi aikaa.

Sosiaalityöntekijät myös kokivat, että vaikka asiakasryhmien priorisointi on järkevää ja välttämättömyydestä resurssikysymysten vuoksi, jää myös paljon asiakkaita sosiaalityön ulkopuolelle. Jännite työhön syntyy sitä, kun sosiaalityöntekijät kokivat, että myös vähemmän priorisoitujen asiakasryhmien joukossa on sosiaalityön tarpeessa olevia asiakkaita. Petteri Niemen (2008) mukaan julkinen valta käyttää priorisointia eli asioiden tärkeysjärjestykseen asettamista osana normaalia ja välttämättömyyden toimintaa, koska julkisien vallan resurssit eivät tule koskaan riittämään kaikkien kansalaisten vaatimuksiin ja odotuksiin. Myös sosiaalityössä esiintyy priorisointia monin eri tavoin. Priorisoida voidaan asiakkaita ja asiakkaiden tarpeita, sosiaalityön toimintamuotoja, asiakasryhmiä tai palveluita. (Emt., 100.) Seuraavassa sosiaalityöntekijät kuvaavat asiakkaiden priorisointia osana työtään.

No nyt on tietysti et me ollaan saatu tää kohderyhmä niinku selkeämmäksi ja nää nuoret painopisteeksi, et meilhän on toinen puoli työsarkaa tavallaan vielä olemassa, jos me ajatellaan niitä yli 40 ja keski-ään ylittäneitä työttömiä henkilöitä ja niitä sairaita henkilöitä. Työttömyys ja sairaus kun on aina ollut vähän semmonen yks syy asioida sosiaalityössä, siellä jää niinku niitä ryhmiä tämän auttamisen ulkopuolelle ihan selvästi, kun se aika ei riitä. (H1)

Tässä piirissä on ehkä nyt myös enemmän semmosta iäkkäämpää asiakaskuntaa, mikä ei sit suoranaisesti mene siihen, mitkä meillä on priorisoituja asiakasryhmiä. Ja se on ollut musta toisaalta vähän niinku itelle haaste, että miten pystyy sen asiakasryhmän tarpeisiin sitten vastaamaan, koska kumminkin on nähnyt että siellä on sitä sosiaalityön tarvetta kumminkin mukana. (H2)

Molemmat sosiaalityöntekijät viittaavat vähän iäkkäämpään asiakaskuntaan puhuessaan priorisoinnin ulkopuolelle jäävistä asiakkaista. Aikuissosiaalityössä panostetaan ennen kaikkea nuoriin alle 25-vuotiaisiin tulottomiin nuoriin. Resurssikysymysten vuoksi kaikkiin asiakasryhmiin ei voi panostaa, minkä vuoksi jotkut asiakasryhmät jäävät helpommin sosiaalityön ulkopuolelle. Koska toimeentulotuen hakeminen ja käsittely tapahtuu kirjallisesti, ei käyntejä sosiaalityöntekijällä synny yleensä toimeentulotuen käsittelyyn liittyen. Pidempään asiakkuudessa ollut asiakas, joka on hoitanut asian sa toimeentulotuen, Kelan ja TE-toimiston osalta mallikkaasti, voi olla pitkäänkin tapaamatta sosiaalityöntekijää. Toisaalta myös ne asiakkaat, jotka eivät kykene syystä tai toisesta asioitaan kovin hyvin hoitamaan, mutta joiden kanssa on yritetty erilaisia aktivoitumiseen tai kuntoutumiseen liittyviä keinoja tuloksetta, voivat jäädä ilman sosiaalityötä. He eivät esimerkiksi akuutin päihdeongelmansa vuoksi kykene tai ole halukkaista ottamaan vastaan sosiaalityön palveluita.

Mikko Mäntysaari (2006) on pohtinut syrjäytyneimpien asiakkaiden vaikeuksia päästä käyttämään sosiaalityön palveluita. Mäntysaari hakee selitystä ennen kaikkea sosiaalityön ammatti-identiteetin muutoksista. Sinällään hyvän professionaalisuuden seurauksena näyttää syntyvän asiakasvalikointia, joka jättää syrjäytyneimmät asiakkaat sosiaalityön palveluiden ulkopuolelle. Mäntysaari viittaa *creaming off* -ilmiöön (kermojen kuoriminen). (Emt., 123–125.) Raunion (2009) mukaan syrjäytyneiden aktivointiin pyrkivän sosiaalityön katsotaan seulovan ne, jotka ovat palautettavissa yhteiskunnalliseen normaaliuteen niistä, jotka eivät ole palautettavissa. Erityisen epätoivottavana voidaan pitää tilannetta, jossa helpommin integroitavat saavat parempia palveluita kuin muut. (Emt., 280–281.)

Sosiaalityöntekijöiden puheesta nousi lisäksi esiin tehokkuusvaatimusten näkyminen työssä, mikä liittyy myös ajankäyttöön. Ristiriitaa aiheuttaa se, että asiakaskunta tarvitsisi enemmän aikaa, mutta toisaalta tehokkuusvaatimukset vaativat, että pitäisi saada tilastoihin riittävä määrä merkintöjä esimerkiksi asiakaskäynneistä ja tehdyistä suunnitelmista. Yritystoiminnan tehokkuus- ja kilpailuvaatimusten tunkeutuminen julkiselle sektorille aiheuttaa sen, että myös sosiaalityöntekijöistä tulee

vastuuttamisen kohteita, joiden toiminnan tehokkuutta ja tuloksellisuutta seurataan entistä enemmän (Juhila 2008, 56). Seuraavassa sosiaalityöntekijät kuvaavat tehokkuusvaatimusten näkymistä työssään.

Kaupungin taholta täs on viitteitä siitä että päätöksiä seurataan entistä tarkemmin, tilastoja tehdään entistä tarkemmin, tietyt asiat on painopisteessä mitä seurataan entistä tarkemmin eli mennään niinku tämmöseen suorituspainotteiseen työhön enemmänkin. (--) Tilastot on vaan tilastoja. Mutta tietysti jotain suuntaa antavaa ne kertoo, mut se ei voi olla meidän työn ainoa mittari. (H8)

Kun ajattelet et mikä on se meidän asiakaskunta, sä et voi lähtee esimerkiksi ekalla kertaa tekeen sitä sosiaalityön selvitystä ja arvioita ja tota se on aika perusteellinen juttu. Ehkä pitäis tehdä kahdella kertaa, että sä pääsisit avaamaan niitä, et todella pääset palvelemaan sitä asiakasta. (H3)

Ensimmäinen sosiaalityöntekijä kertoo kuinka työ on työnantajan toimesta muuttumassa suorituspainotteiseksi. Työssä seurataan erilaisia tilastoja ja päätösmääriä. Sosiaalityöntekijä kuitenkin huomauttaa, että tilastot eivät voi olla työn mittaamisen ainoa mittari. Tilastojen seuraamisen perusteella työn määrällinen mittaaminen on käytännössä helpompaa kuin työn laadullinen arvioiminen tilastoja seurattaessa, joten tilastot eivät anna suoraa kuvaa annettavan palvelun laadusta. Voi olla, että paineet esimerkiksi päätösmääristä vaikuttavat tehdyn työn laatuun, jos ajallisesti ei ole mahdollista panostaa laatuun samalla tavalla kuin ennen.

Alemmassa sitaatissa sosiaalityöntekijä mainitsee sosiaalityön selvityksen ja arvion tekemisestä asiakkaan kanssa. Hänen mukaansa selvitystä ja arvioita ei voisi tehdä ensimmäisellä kerralla, vaan tekemiseen tarvittaisiin ainakin kaksi tapaamista. Tätä hän perustelee sillä, että selvitys ja arvio on ”perusteellinen juttu” ja sen huolelliseen tekemiseen tarvitaan aikaa, jotta se palvelisi asiakasta parhaiten. Kuitenkin on olemassa tehokkuusvaatimusten kautta painostus siihen, että selvityksiä ja suunnitelmia pitää saada tehtyä tehokkaasti, mikä tuo työhön jännitteen.

Eräs sosiaalityöntekijä koki, että työntekijöiltä vaaditaan yhä enemmän tilastollisen mittaamisen välineitä, mutta työntekijät jätetään ilman koulutusta ja välineitä sen suhteen, miten niitä kuuluu käyttää.

Jos miettii työnantajan puolelta ni jotenkin tuntuu, et kun viime vuosina koko ajan vahvasti ajetaan tätä tilastointia ja palvelusuunnitelmien käyttöä, niin musta samaan aikaan niinku tääl sosiaalityöntekijät jätetään vähän niinku ilman koulutusta tai välineitä, et miten niitä käytetään. Et ne ajetaan vaan niinku semmossia niinku tilastollisen mittaamisen välineitä, mut sit ei ihan oikeesti niinku mietitä et mitä näistä vois käyttää. (--) Musta se olis työnantajan velvollisuuskin kuitenkin samaan aikaan kouluttaa väkeä tähän et miten näitä eri työvälineitä käytetään. (H9)

Sosiaalityöntekijä kokee, että työnantajan velvollisuuksiin kuuluisi kouluttaa ja ohjeistaa sosiaalityöntekijöitä käyttämään eri työvälineitä, joita heidän oletetaan käyttävän. Sosiaalityöntekijöille ei välttämättä ole itsestään selvää kuinka esimerkiksi erilaisia suunnitelmia tulisi käyttää asiakastyössä. Jokaisella työntekijällä saattaa olla oma tyyliensä, jonka vuoksi suunnitelmia saatetaan käyttää hyvin eri tavoin. Tämä ei ole välttämättä huono asia, mutta toiminnan yhdenvertaisuuden, työn arvioimisen ja ehkäpä tehokkuudenkin kannalta yhteinen käytäntö voisi olla järkevämpi.

Ongelma tehokkuusvaatimuksista ei näy vain sosiaalitoimistoissa, vaan myös yhteistyökumppaneiden kanssa, kuten seuraavassa esimerkissä asiakkaan kanssa tehtävän aktivointisuunnitelman tarkistuksessa TE-toimistossa.

Jos mennään aksun tarkistukseen missä on tarkoituksena, et jatketaanko me kuntouttavaa työtoimintaa. Jos on ohjeistukset, et puoli tuntia on käytettävissä siihen aksun tarkistukseen, jos on kyseessä kuntouttavan työtoiminnan jatkaminen. Jos sä ajattelet sitä, jos siellä on ne asiakkaat, jos sulla on esimerkiksi korvaushoidossa oleva ja näin, niin kyllähän siinä tulee, kyllähän se asiakas kokee et jos se puolella tunnissa kirjoitetaan niin... (H3)

Sosiaalityöntekijä kokee turhauttavaksi sen, että aikaa tapaamiseen on vain puoli tuntia, mikä on ohjeistettu TE-toimiston puolelta. Sosiaalityöntekijä kokee, ettei puoli tuntia riitä, kun kyseessä on korvaushoidossa oleva asiakas ja tarkoituksena on päättää kuntouttavan työtoiminnan jatkosta. Tehokkuusvaatimukset saattavat saada työn tuntumaan liukuhihnatyöskentelyltä, vaikka asiakasta saat-taisi palvella huomattavasti paremmin huolellisempi paneutuminen asiakkaan asiaan. Liian kiireisestä asiakastapaamisesta saattaa jäädä huono mielikuva kaikille osallisille.

Laki ja ohjeistus

Osa sosiaalityöntekijäistä näki, että laki ja ohjeistus on asiakkaiden todellisiin tilanteisiin ja tarpeisiin nähden liian tiukka. Sosiaalityöntekijät eivät voi tukea asiakkaita vastaajien mielestä taloudellisesti riittävästi tai laki on muuten ristiriidassa oman näkemyksen kanssa asiakkaan parhaasta, mikä aiheuttaa jännitteitä omaan ammattietiikkaan nähden, kuten sosiaalityöntekijät kuvaavat seuraavissa aineistoesimerkeissä.

No kyllä tietysti minä olen ajatellut tätä lainsäädäntöäkin mikä määrittää toimeentulotukea et minun mielestä se on jotenkin kyllä aika semmonen niinku tiukka. Et jos ihmisen pitää niinku pitkään pärjätä ja elää toimeentulotuella ja näillä raameilla mitä tämä lainsäädäntö antaa, niin ihmettelen vaan, että moni pystyy niinkin hyvin sentään asioitaan hoitamaan. Et kamalan tiukka tämä lainsäädäntö mikä toimeentulotukea ja toimeentulotuen myöntämistä todellakin määrittää. Et siinä ei ole semmosta pelivaraa juuri lainkaan. (H4)

Taloudellisesti ei voi tukea asiakkaista oikea-aikaisesti ja riittävästi. Tosiasialliset tilanteet ja ohjeisto eivät kohtaa. (H6)

Ja sit semmonen ristiriita mikä nyt ehkä liittyy siihen mitä on niinku omat arvot, oma tapa ajatella asioista, niin se ei ole valitettavasti aina sama mitä laki sanoo, mitä meidän ohjeet sanoo, mitä meidän asetukset sanoo, vaan toisinaan olis ite ihan eri mieltä jostain tilanteesta, mutta pakko toimia sitten sen lain ja asetuksen mukaan. Niin tota, jos se on kovin ristiriidassa sen oman näkemyksen kanssa niin kyllä sitä joutuu sitten pohtimaan itekseen ja sitten työkavereiden kanssa. Et välillä kun asiakas sanoo, että laki on ihan perseestä, niin tekis mieli sanoa, et olet ihan oikeessa, mutta ei siinä kohtaa sitten kumminkaan vois sanoa. (H2)

Kaksi ensimmäistä sosiaalityöntekijää pohtivat erityisesti toimeentulotukilain ja ohjeistuksen vaikutusta asiakkaiden todelliseen tarpeeseen. Ensimmäisen sitaatin sosiaalityöntekijä ihmettelee, että niinkin moni toimeentulotuen asiakas pystyy selviytymään ja hoitamaan asioitaan niukasta toimeentulotuesta huolimatta. Hänen mukaansa toimeentulotuki ei mahdollista juurikaan pelivaraa elämiseen. Toinen sosiaalityöntekijä kokee, ettei asiakkaita voi tukea taloudellisesti oikea-aikaisesti ja riittävästi, koska asiakkaiden tosiasialliset tarpeet ja ohjeisto eivät kohtaa. Sosiaalityöntekijät eivät

voi toimia täysin oman näkemyksensä mukaisesti, koska sosiaalityöntekijällä on toisaalta velvollisuuksia myös työnantajaansa, lakia ja toisia työntekijöitä sekä asiakkaita kohtaan yhdenvertaisuusperiaatteen mukaisesti. Kuten alimman aineistoesimerkin sosiaalityöntekijä kuvaa, voi myös sosiaalityöntekijä kokea lain olevan joltain osin epäoikeudenmukainen tai asiakkaiden tosiasiallisia tilanteita kohtaamaton, mutta silti on pakko toimia lain ja asetusten mukaan.

4.2.2 Asiakkaiden itsemääräämisoikeus suhteessa velvollisuuksiin

Toinen sosiaalityöntekijöiden puheesta esiin noussut jännite muodostui siitä, ettei asiakkaita voi auttaa väkisin, jos asiakas ei ole halukas ottamaan apua vastaan. Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa näkyi asiakkaan oman halun ja motivaation merkitys sosiaalityössä. Sosiaalityön asiakkailla on kuitenkin myös velvollisuuksia, mikä aiheuttaa joidenkin asiakkuuksien kohdalla työhön jännitteen. Asiakkailla on esimerkiksi toimeentulotuen viimesijaisuudesta johtuen velvollisuuksia hakea ensisijaiset etuudet (esimerkiksi työttömyyskorvaus ja asumistuki). Toimeentulotukilain 2§:n mukaan jokaisella on velvollisuus huolehtia omasta ja alaikäisten lastensa elatuksesta. Työttömillä asiakkailla on lisäksi velvollisuus ilmoittautua työvoimatoimistoon työnhakijaksi. (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412). Työttömien aktivoinnissa erilaiset kannustimet pyrkivät toimimaan positiivisina vetotekijöinä kohti työmarkkinoita, kun taas sanktioiden tarkoituksena on tehdä työ sosiaalityöksi houkuttelevammaksi. (Ala-Kauhaluoma & Keskitalo & Lindqvist & Parpo 2002, 12).

Sosiaalityössä korostetaan asiakastyön eettisenä periaatteena asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan ja työntekijän käsitykset saattavat kuitenkin poiketa toisistaan tietyissä tilanteissa huomattavasti. Yhteiskunnan näkökulmasta asiakkaan itsemääräämistä lisäävät toimenpiteet voivat asiakkaan mielestä olla itsemääräämistä rajoittavia. (Raunio 2009, 102, 106.) Aikuissosiaalityön jännitteinen työnkuva tuen ja kontrollin suhteen luo haasteita asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhteeseen (Jokinen 2008, 111).

Motivoinnin haasteet

Kuten ensimmäisestä jännitteestä ilmeni, sosiaalityöntekijät kokivat ongelmaksi sen, että keinot puuttua passiivisten asiakkaiden elämään ovat kovin vähäiset. Sosiaalityöntekijät miettivät, kuinka vahvistaa asiakkaan motivaatiota muutokseen. Elämänmuutoksen lähtökohta on, että asiakkaat ovat motivoituneita käynnistääkseen tarkoituksellisen muutoksen elämässään (Reid & Misener 2000,

244). Asiakkaiden motivaation löytyminen ja vahvistaminen ei kuitenkaan ole sosiaalityöntekijöiden mukaan helppoa, kuten eräs sosiaalityöntekijä kuvaa.

Se liittyy musta ehkä niinku siihen asiakkaan motivaatiokysymykseen laajemminkin. Että mistä löytää niinku, tai mikä on meidän näkemys, mikä on asiakkaan näkemys mihin suuntaan lähetään, et löytää sen yhteisen sävelen ja oikeesti kunnioittaa sitä asiakkaan näkemystä. Välillä huomaa et lähtee vaan niin kovasti siitä mitä meiltä ehkä odotetaan ja täytyy tiettyjä asioita saada aikaiseksi, tiettyjä suunnitelmia tietty määrä tehdyx, niin siinä välillä ehkä unohtuu se asiakas ja asiakkaan oma halu. (H2)

Suhteessa asiakkaisiin niin se sellanen ristiriitaisuus niin justiin siitä, että mitä esimerkiksi laki sanoo alle 25:sta, millasia toimenpiteitä, asioita sosiaalityöntekijän, sosiaalitoimen tai muun viranomaisten pitäis tarjota, antaa näille nuorille ja sit miten nuori ite näkee sen oman tilanteensa, et hän on asiasta ihan eri mieltä, et ei hän tarvii tollassii palveluita ollenkaan. (H2)

Sosiaalityöntekijän mukaan esimerkiksi nuorilla asiakkailla saattaa olla aivan erilainen käsitys palvelutarpeestaan kuin sosiaalityöntekijöillä, jotka noudattavat lakia ja ohjeistusta. Asiakas saattaa kokea, ettei hän tarvitse palveluita ollenkaan. Sosiaalityöntekijän mukaan asiakkaan oma halu saattaa joskus unohtua, kun sosiaalityöntekijät toimivat tiettyjen yhteiskunnallisten odotusten ja suoriutuspaineiden ohjaamina. Sosiaalityöntekijä kuitenkin näkee, että olisi tärkeää löytää ”yhteinen sävel” asiakkaan kanssa ja kunnioittaa ”oikeesti” asiakkaan näkemystä.

Toinen sosiaalityöntekijä kertoo, että asiakkaiden halua muutokseen voi olla vaikea löytää, koska asiakas ei ehkä ole ollut vuosikausiin missään työssä tai koulutuksessa.

Millä sä saat sen asiakkaan näkeen, keinoja kohdata se asiakas niin että se asiakas näkee, pystyy näkeen elämässään muitakin ulottuvuuksia, kun tää et ollaan asiakkuudessa. (--) Ylipäättänsä se halu siihen muutokseen, niin se voi olla niin syvällä. Että kun tää on vähän niinku yks vaihtoehto, ei oo vuosikausiin missään ehkä oltu mitään tekemässä. Et millä me saadaan ne ihmiset ihan oikeesti hiffaan ja mieltään. Ja sit siinä on tietysti sekin, kun elämässä on niin paljon kaikkee muuta mielekästä tekemistä. Ei se oo niinku oleellista tänä päivänä nuorille, et se pitäis se leipä siihen elämään

ansaita itse. Mut tää on varmaan menossa siihen suuntaan että mennään tämmöseen, että tää on vähän niin kuin kansalaispalkka. (H3)

Sosiaalityöntekijän mukaan toimeentulotukiasiakkuudesta on tullut ”vähän niinku yks vaihtoehto”. Sosiaalityöntekijän mukaan asiakasta on vaikea saada näkemään elämässään muitakin ulottuvuuksia kuin toimeentulotukiasiakkuudessa olemisen. Asiakkaat kokevat elämässään olevan paljon kaikkea muuta mielekästä tekemistä palkkatyön sijaan. Sosiaalityöntekijä on haastavan tehtävän edessä, kun toisaalta pitäisi kunnioittaa asiakkaan omaa tahtoa, mutta samalla myös herätellä motivaatiota muutokseen. Sosiaalityöntekijän mukaan tämän päivän nuorille ei ole oleellista, että elättäisi itseään työnteolla. Hän arvelee, että ollaan menossa kohti kansalaispalkkaa, jossa toimeentulotuki on yksi ansaitsemistapa ilman velvollisuuksia. Kansalaispalkka-ajattelu viittaa Kirsi Juhilan (2006, 151) määrittämään huolenpitosuhteeseen siltä osin, että jokaisella kansalaisella nähdään olevan tietyt sosiaaliset oikeudet, joille ei voi asettaa ehtoja. On asiakkaita, jotka olettavat, että toimeentulotuki on itsestäänselvyys, johon ei liity velvollisuuksia.

Sanktioimisen dilemma

Joillekin asiakkaille uhka sanktioista voi tuoda muutosta käytökseen. Kaikki asiakkaat eivät kuitenkaan reagoi toivotusti sanktioihin, vaan saattavat vastustaa muutosta sanktioista huolimatta. (Reid & Misener 2000, 245.) Vaikka sosiaalityössä korostetaan yleensä asiakkaiden omaa halua muutokseen, niin miten sosiaalityö suhtautuu niihin asiakkaisiin, jotka eivät halua muutosta tai eivät ainakaan ole vielä valmiita siihen? Jääkö ainoaksi keinoksi kontrolli ja sanktiointi, mikäli sosiaalityöntekijä on kuitenkin arvioinut asiakkaan tarvitsevan muutostyötä? Arja Jokisen (2008) mukaan sosiaalityölle on annettu mahdollisuus erilaisten resurssien jakamiseen, mutta myös oikeuksia ja velvollisuuksia kontrollin harjoittamiseen (emt., 110). Sosiaalityöntekijöiden haasteeksi tulee miettiä miten virittää asiakkaiden halua muutokseen kunnioittamalla kuitenkin asiakkaiden omaa tahtoa.

Sosiaalityössä kohdattavien eettisten dilemmojen yhteydessä puhutaan asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja paternalismista. Paternalismi sisältää puuttumisen asiakkaan toiveisiin, aikomuksiin ja toimintaan ”hänen omaksi parhaakseen”. Asiakkaita voidaan vaatia ottamaan palveluita tai tukea vastaan vastoin tahtoaan, koska nähdään, että se on perusteltua asiakkaan oman edun vuoksi. (Reamer 2000, 593.) Laki mahdollistaa niin sanottuna pakkokeinona aktivointisuunnitelman laatimiseen liittyvän toimeentulotuen perusosan alentamisen silloin, jos asiakas ei saavu aktivointisuunnitelman laatimiseen tai ei noudata tehtyä suunnitelmaa. Perusosan alennus voi olla yksi mahdollisuus yrittää

saada ote niin sanotuista saippua-asiakkaista, joihin ei saa otetta muulla tavalla. Jos aktivointiehto täyttyy, voidaan asiakas kutsua TE-toimiston kanssa yhteistyössä laadittavaan aktivointisuunnitelmaan, mihin seuraavat sosiaalityöntekijät viittaavat.

Jos se asiakkuus on täällä meillä jatkunut jo pitkään ja tyydytään tähän et tää on normaalikäytäntö, niin et täältä saa kerran kuussa rahaa ja se on tavallaan se työ et täyttää sen lomakkeen ja et ne kerran kuussa haetaan ja siten kopsahtaa tilille. Niin jos siinä yrittää sitä asiakasta saada eteenpäin, niin ja hän tyytyy siihen, se on varmaan sellainen suurin ristiriita siinä, että ei voi auttaa, jos ei kerran ite pyri eteenpäin, että et pakottaa ei voi taas. Mut et sit voi käyttää jotain saktioo, perusosan alennusta jos siihen on edellytykset. (H8)

Jos sä et tule näihin tapaamisiin, etkä tule tekemään aksua, niin kyllä se tulee se 40 % alennus toimeentulotuessa, se tulee seuraavaksi että se on tosi asia. Ei se ole mikään uhkaus, vaan se on meidän laissa, että meillä ei ole oloneuvoksia. Siis minä ajatellen päässäni, en minä asiakkaille sano, mutta se on totuus. Ja se on hyvä juttu, koska muuten me ei saada niitä asiakkaita, jotka ei osaa hakea apua täältä, niin tavallaan kyllä nää lait auttaa sillä tavalla et ne tulee tänne. (--) Mä näen sen jotenkin sosiaalityön välineenä sen pykälän, et me päästään käsiksi niihin asioihin. Tietysti on asiakkaita että ei, mutta se on ihan oikeesti semmonen, että saa tehdä sen väliintulon täysin turvallisesti. (H1)

Sosiaalityöntekijät näkivät toimeentulotuen perusosan alennuksen välineeksi, jolla voidaan päästä käsiksi asioihin silloin, kun muut keinot eivät auta. Jälkimmäisessä sitaatissa sosiaalityöntekijä kertoo, että perusosan alennus ei ole uhkaus, vaan asia, jonka laki mahdollistaa. Sosiaalityöntekijän mukaan laki mahdollistaa väliintulon perusosan alentamisen kautta turvallisesti. Asiakkaalle on helppo perustella tehty alennuspäätös, kun perusteet löytyvät laista ja sosiaalityöntekijällä on ikään kuin velvollisuus tehdä niin. Sosiaalityöntekijän mukaan ”meillä ei ole oloneuvoksia”, millä hän viittaa asiakkaiden velvollisuuksiin sosiaalityön asiakkaina.

Asiakkailla ei ole kuitenkaan rajattomasti todellisia valinnan mahdollisuuksia. Käytännössä sosiaalityöntekijä on henkilö, joka määrittelee organisaatiostaan ja yhteiskunnallista vaatimuksista käsin melko pitkälle sen, kuinka elämää pitää ”oikeaoppisesti” elää. Asiakassuunnitelma tehdään kyllä

yhdessä asiakkaan kanssa, mutta asiakkaalla ei useinkaan ole todellista valinnanvapautta elämänsä suhteen tietyissä asioissa. Asiakas ei voi valita ihan mitä vain haluaa ilman seuraamuksia. Vaikka asiakkaalla itsellään on näennäinen valta valita itse mihin sitoutuu tai sitoutuuko mihinkään, saattaa asiakasta lopulta uhata taloudelliset sanktiot, mikäli hän ei sitoudu hyväksytyyn suunnitelmaan. Näin ollen hyvää tarkoittava muutostyö saattaa viime kädessä johtaa siihen, että asiakas syrjäytyy ja hänen elämäntilanteensa kurjistuu entisestään esimerkiksi taloudellisen tilanteen heikentymisen vuoksi.

Kuten sosiaalityöntekijät mainitsevat, ei toimeentulotuen perusosan alennus kuitenkaan vaikuta kaikkiin asiakkaisiin toivotulla tavalla. Kaikkia asiakkaita ei saada liikkeelle edes perusosan alentamisella. Osa asiakkaista tyytyy mieluummin vaikka perusosan alennukseen, jos varmistaa sillä ”rauhassa olemisen”. Toisaalta perusosan alentamisen mahdollisuus ei koske kaikkia asiakkaita, jos laki ei sitä mahdollista esimerkiksi aktivointiehdon täyttymisen kautta. Kontrolli ja sanktioiminen voidaan nähdä sosiaalityössä myös kielteisenä osana, jonka ei nähdä vievän asiakkaan asioita oikealla tavalla eteenpäin, kuten seuraavat sosiaalityöntekijät kuvaavat.

Mielestäni esimerkiksi aktivoinnissa korostuu liikaa kontrolli ja sanktioiden käyttäminen kannustavuuden kustannuksella. (H6)

Mä en usko semmoseen sanktioimiseen. Joskus se on toki semmonen mikä on tehtävä, mut tavallaan se että yhdessä eteenpäin menemällä päästään parempaan tulokseen. (H7)

Kyl mä välillä mietin, että napsahtaako se (perusosan alennus) niinku liian helposti, mitä sillä saavutetaan. Auttaako se ihmistä oikeesti eteenpäin vai ajaako se sen taloudelliseen ahdinkoon. Tuleeko sille rästä, vaikka vuokratästä, ja sitten loppupelissä hän on sitten kuitenkin jossain vaiheessa hakemassa meiltä harkinnanvaraista. Et jos on sellaista systemaattista kieltäytymistä ja oikein läpinäkyvää niin kyllä, ihan seison takana, mutta sitten mietin sitä, että mitä sillä saavutetaan, muuta kuin sitä asiakkaan velkaantumista. (H8)

Sosiaalityöntekijöiden näkemyksen mukaan perusosan alennus ei voi olla itseisarvo. Alennus voi olla joskus tarpeen ja silloin päätöksen takana seistään, mutta pitäisi aina miettiä, mitä päätöksellä

saavutetaan. Ensimmäisen sitaatin sosiaalityöntekijän mielestä aktivoinnissa korostuu muutenkin liikaa kontrolli ja sanktioiminen, kun hän haluaisi panostaa kannustavuuteen eli asiakkaille annettavaan tukeen esimerkiksi taloudellisin keinoin. Toinen sosiaalityöntekijä kokee, että parempaan lopputulokseen päästään silloin, kun asiakkaan kanssa päästään yhdessä sovitusti eteenpäin. Sosiaalityöntekijä viittaa siihen, ettei lopputulos ole sanktioimalla pakotettuna välttämättä paras mahdollinen. Viimeisen sitaatin sosiaalityöntekijä miettii, että perusosan alennus voi johtaa taloudelliseen ahdinkoon ja asia voi tulla sosiaalityöntekijän eteen esimerkiksi harkinnanvaraisen toimeentulotukihakemuksen muodossa vuokratästeihin. Tällöin voi olla ristiriitaista vähentää asiakkaan toimeentulotukea perusosan alentamisen kautta, jos kuitenkin päätyy taloudellisesti avustamaan asiakasta esimerkiksi vuokratästeissä.

4.2.3 Erilaiset toimintatavat suhteessa asiakkaiden yhdenvertaisuuteen

Sosiaalityöntekijöiden erilaiset toimintatavat suhteessa asiakkaiden yhdenvertaiseen asemaan nousi sosiaalityöntekijöiden puheessa selkeäksi omaksi jännitteekseen, mikä kohdistui nimenomaan saman ammattiryhmän erilaisiin toimintatapoihin. Samalla ammattiryhmällä tarkoitetaan tässä oman yksikön aikuissosiaalityöntekijöiden lisäksi myös kaupungin muiden yksiköiden sosiaalityöntekijöitä.

Erilaiset toimintatavat oman yksikön sisällä

Osa sosiaalityöntekijöistä nosti esille sen, kuinka erityisesti täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen sisältämä yksilökohtainen harkinta mahdollistaa erilaiset linjaukset asiakkaiden toimeentulotuen käsittelyn suhteen ja asettaa näin ollen asiakkaita eriarvoiseen asemaan. Vaikka laki ja sisäiset ohjeet ovat kaikille samat, näkyy työssä myös sosiaalityöntekijöiden oma tapa tehdä työtä, kuten seuraavat sosiaalityöntekijät kertovat.

No se on välil näkynyt ehkä erilaisina linjauksina ehkäisevän käytössä tai sitä käytetään eri tavoin. Periaatteessa sama tilanne, missä toinen sosiaalityöntekijä myöntää ja toinen ei, mut noi on aina tosi vaikeita asioita. (H9)

Vaikka mä koen, et meillä on ne tärkeet toimeentulotuen soveltamisohjeet, meillä on ne tärkeet lait ja asetukset takana, mutta jokainen tekee työtä omalla persoonallaan eli semmonen niinku työkäytäntöjen erilaisuus on ihmetyttänyt. Eli se et joku voi so-

veltaa jotain ohjetta ihan eri tavalla kuin toinen ja se tulee esiin myös näiden meidän yhteistyötahojen kautta, et meillä on erilaiset toimintatavat. (--) Kun päästään tekeen niitä linjauksia, päästään keskusteleen yhdessä, et saatas sitä yhtenäisyyttä, mikä mun mielestä on asiakkaiden näkökulman kannalta äärimmäisen tärkeitä, et asiakkaat on tasavertaisessa asemassa. (H7)

Molemmat sosiaalityöntekijät viittaavat asiakkaiden eriarvoiseen asemaan. Ensimmäisessä sitaatissa sosiaalityöntekijä kertoo tilanteesta, jossa vastaavassa tilanteessa toinen sosiaalityöntekijä myöntää ehkäisevää toimeentulotukea ja toinen ei. Hänen mukaansa ”noi on aina tosi vaikeita asioita”, jolla hän viittaa siihen, ettei harkintaan perustuvia päätöksiä ole helppo ohjeistaa yksilöllisten tilanteiden vuoksi. Jälkimmäisessä sitaatissa sosiaalityöntekijä kuvaa kuinka on tärkeää, että asiakkaat ovat tasavertaisessa asemassa. Hän viittaa yhteisten keskustelun kautta tehtäviin linjauksiin ja yhtenäisyyteen. Hänen mukaansa sosiaalityöntekijöiden erilaiset toimintatavat tulevat ilmi myös yhteistyötahojen kautta.

Toimeentulotukilaki ja soveltamisohjeet ovat monessa asiassa kovin tulkinnallisia, mikä mahdollistaa sosiaalityöntekijöiden mainitsemat erilaiset työkäytännöt. Toimeentulotukilain 7c pykälän mukaan täydentävää toimeentulotukea voidaan myöntää muun muassa asiakkaan itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi. Toimeentulotukilain 13 pykälän mukaan ehkäisevää toimeentulotukea voidaan puolestaan myöntää muun muassa omatoimista suoriutumista edistäviin tarkoituksiin. (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412.) Vaikka sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut oppaan toimeentulotukilain soveltajille ja jokainen kunta on varmasti tarkentanut lakipykälää omissa soveltamisohjeissaan, ei liian tarkkoja ohjeita voida antaa, koska tarkoituksena on kuitenkin asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen kohdistuva työntekijän harkinta. Väljä ohjeistus jättää työntekijän omalle tulkinnalle paljon painoarvoa. Harvemmin työntekijöiden päätösten sisältöä myöskään säännönmukaisesti seurataan, joten sosiaalityöntekijöillä on loppujen lopuksi melko suuri valta tehdä itsenäisesti päätöksiä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen osalta. Päätösten tulisi toki olla perusteltuja, olivat ne sitten kielteisiä tai myönteisiä, mutta mikäli perusteena myönteiselle päätökselle on esimerkiksi ”ylivelkaantumisen lievittäminen ja omatoimisen suoriutumisen edistäminen”, voi aika monen asian tulkita kuuluvan kyseisiin perusteisiin. Täydentävässä toimeentulotuessa ei ole periaatteessa poissuljettu mitään menolajia pois, jos se katsotaan asiakkaan tilanteessa tarpeelliseksi (Toimeentulotuki... 2007, 73). Näin ollen sosiaalityöntekijöillä on melko suuri mahdollisuus päättää avustamisesta parhaan näkemyksensä mukaan, kuten seuraava sosiaalityöntekijä kertoo.

Vaikka meillä nyt on omat ne systeemit täällä on, niin eipä niistä oo tarvinnut hirveesti lipsuu, koska onhan ne nyt aika löysästi meillekin laitettu, et sosiaalityöntekijä voi itse päättää mitä hän haluaa. Vaikka täällä sit aina onkin erimieltä ja soraääniä, mutta minä ajattelen et se on jokaisen oma mielipide et taplaa tavallaan ja that's it, mut kun mä oon tehnyt tätä työtä, mä nään asiat eri tavalla niin toimin pikkasen eri tavalla, mut en oo omasta mielestäni mikään höveli tai semmonen että teen, mitenkään poikkeavalla tavalla toimin. (--) Et niin pitkään kun ohjeistukset antaa myöten, niin siellä voi sitten tehdä, sooloilla. Mut niinku sanoin niin ei mitenkään silleen et hölmösti sooloilee, vaan silleen järkevällä tavalla. (H5)

Sosiaalityöntekijä viittaa työpaikan ”omiin systeemeihin” eli soveltamisohjeisiin ja linjauksiin toimeentulotuessa, mutta kertoi, ettei niistä ole tarvinnut ”hirveesti lipsuu”, koska ohjeistus ei ole kovin tarkka ja sosiaalityöntekijä voi näin ollen ”päättää mitä hän haluaa”. Sosiaalityöntekijän mukaan työyhteisössä esiintyy erimielisyyttä, mutta hänen mielestään jokaisella on oikeus omaan mielipiteeseensä. Sosiaalityöntekijä kertoo näkevänsä asioita eri tavalla ja toimivansa sen mukaan, mutta perustelee toimintatapaansa sillä, ettei ole mielestään ”höveli”, jolla tarkoittaa asiakkaiden liian avokätistä tai perusteetonta taloudellista tukemista. Hän kertoo, ettei myöskään toimi muista poikkeavalla tavalla. Sosiaalityöntekijä käyttää myös sanaa ”sooloilu” puhuessaan sosiaalityöntekijöiden toimeentulotukeen liittyvästä harkinnasta. Hän näkee sooloilun mahdollisuuden hyvänä harkittaessa asiakkaiden yksilöllisiä tilanteita, kunhan sooloilu ei tapahdu ”hölmösti”, vaan ”järkevällä tavalla”. Järkevällä tavalla sooloilu näyttäisi olevan tarpeen ja hyväksyttävää, koska silloin voidaan tarpeen mukaan auttaa asiakkaiden yksilöllisissä tilanteissa siten, kuin sosiaalityöntekijä arvioi parhaaksi. Hölmö sooloilu puolestaan viittaisi sellaiseen taloudelliseen avustamiseen, jota ei voi pitää hyväksyttävänä ja joka poikkeaa yleisestä linjauksesta.

Sosiaalityöntekijät törmäävät toistensa tekemiin päätöksiin erityisesti asiakassiirtotilanteissa ja päivystysasiakkaiden yhteydessä. Silloin voi syntyä vastakkaisia tulkintoja asiakkaan edusta. Jos joku toinen sosiaalityöntekijä on myöntänyt ehkäisevää toimeentulotukea esimerkiksi vuokratästeihin toistamiseen, voi tilanne toisen sosiaalityöntekijän silmissä näyttäytyä asiakkaan edun vastaisena pidemmällä aikavälillä.

Työyhteisössä tulee jännitteitä varmaan siitä ja on tullut siitä, että erilaisissa asioissa eri sosiaalityöntekijöillä voi olla erilainen kanta ja sitä kun ei ole jaksanut aina ym-

märtää ja siten kun se on ehkä jatkunut. Ja nimenomaan siitä syystä, kun näkee ehdottomasti, et se ei palvele asiakasta niin sen asiakkaan tilannetta, vaan se päinvastoin antaa mahdollisuuden asiakkaan jatkaa samassa tilanteessa, eikä motivoi häntä muutokseen. (H3)

Mutta sitä asiakasta ei välttämättä palvele se, että hänelle myönnetään toimeentulotukea. Että sitä asiakkaan tilannetta voi palvella sekin, että ei myönnetä jotakin harkinnanvaraista. (H8)

Molemmat sosiaalityöntekijät kuvaavat jännitettä sen suhteen, että toimeentulotuen myöntäminen ei välttämättä palvele asiakkaan tilannetta, vaan päinvastoin voisi olla asiakkaan edun mukaista olla myöntämättä ”harkinnanvaraista” tukea. Ensimmäinen sosiaalityöntekijä kuvaa, kuinka sitä ”ei ole jaksanut aina ymmärtää” ja ”se on ehkä jatkunut” eli asiakkaalle on mahdollisesti myönnetty täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea jo useamman kerran. Sosiaalityöntekijän mielestä tilanne on hankala, koska perusteeton taloudellinen tuki saattaa mahdollistaa asiakkaan jatkaa samassa tilanteessa ilman motivaatiota tilanteensa muutokseen.

Erilaiset toimintatavat muiden yksiköiden kesken

Erilaisiin toimintakäytäntöihin törmätään oman yksikön sisällä, mutta myös suhteissa saman kaupungin toisiin yksiköihin. Vaikeuksia tulee erityisesti asiakassiirtotilanteissa, jos asiakas on toisessa yksikössä tai toisella alueella saanut toimeentulotukena tukea johonkin, jonka tuleva sosiaalityöntekijä kyseenalaistaa.

Meillä oli tossa (kaupungin toisen yksikön) kanssa siirtoneuvottelu ja asiakas oli esimerkiksi saanut bussilipun asioiden hoitamiseen, työkkäris käymiseen, kelan käymiseen ja näin ja sit kun hän kysyy sitä täs siirtoneuvottelussa mä selvitän, että nää kulut on perusosalla katettavia menoja, et me ei voida myöntää bussilippuja. Et sul täytyy olla jotain erityistä, et sä lähdet kiinnittymään johonkin (päivätoimintaan) niin kuin on sovittu tai näin, että tota niin asiakas on ihan ihmeissään, et miks mä en saakaan, et mulle kuuluu joku bussilippu. (H7)

Sosiaalityöntekijä viittaa yleisesti sovittuihin asioihin perustellessaan omaa kantaansa bussilipun kuulumisesta perusosalla katettaviin menoihin. Asiakkaalla tulisi olla jotain erityistä, kuten kiinnit-

tyminen tässä esimerkissä sosiaalipsykiatrisen säätön päivätoimintaan, jotta bussilippu voitaisiin huomioida erillisenä menona. Asiakas on ”ihan ihmeissään”, kun ei olisi saamassakaan bussilippua, joka hänelle mielestään kuuluu edellisen sosiaalityöntekijän linjauksen mukaisesti. Kuten oman yksikön sisäisissäkin asiakassiirtotilanteissa, myös muiden yksiköiden siirtotilanteissa erilaiset linjaukset saattavat herättää asiakkaissa turhautumista ja suuttumusta ja siten vaikeuttaa alkavaa uutta asiakassuhdetta.

Sosiaalityöntekijöiden erilaisiin toimintatapoihin voi vaikuttaa moni asia. Sosiaalityöntekijät tekevät työtä omalla persoonallaan ja ovat ihmisenä erilaisia. Jotkut sosiaalityöntekijät ovat yksinkertaisesti harkitsevaisempia yksilölliseen harkintaan perustuvan toimeentulotuen myöntämisen suhteen kuin toiset. Ei liene mahdottomuus sekään, että samallakin sosiaalityöntekijällä voi olla erilaisia päiviä, mikä saattaa vaikuttaa tehtyyn ratkaisuun. Loppujen lopuksi moni päätös on perusteltavissa sekä myönteisenä että kielteisenä, eikä aina pysty sanomaan kiistattomasti mikä ratkaisu on oikea. Oman asiakkaan tilanne saattaa näyttäytyä itselle melko erilaisena kuin asiakasta tuntemattomalle ihmiselle, mikä selittää myös erilaisia ratkaisuja.

4.2.4 Yhteistyön tarve suhteessa yhteistyön toimivuuteen

Neljäs jännite muodostui yhteistyön tarpeesta suhteessa yhteistyön toimivuuteen. Moniammatillisuus ja yhteistyön tekemisen tarve on aikuissosiaalityössä nykypäivää. Moniammatillinen yhteistyö sosiaalityössä on laaja käsite, joka voi tarkoittaa erilaisia yhteistyön muotoja. Moniammatillista yhteistyötä voidaan tehdä saman organisaation sisällä eri ammattiryhmien kesken, mutta sillä voidaan tarkoittaa myös yhteistyötä eri organisaation ammattilaisten kanssa. Edelleen moniammatillisuus voi olla saman alan (esimerkiksi sosiaali- ja terveysalan) ihmisten yhteistyötä, mutta siihen voi kuulua myös yhteistyötä aivan eri koulutustaustan saaneiden ammattilaisten kanssa. Vaikka tarve yhteistyöhön on ilmeinen, ei yhteistyön tekemistä kuitenkaan nähty sosiaalityöntekijöiden vastausten perusteella täysin toimivaksi. Yhteistyössä esiintyi ongelmia niin oman aikuissosiaalityön työyksikön ja muiden kaupungin yksiköiden sisällä kuin myös kaupungin ulkopuolisten yhteistyökumppaneiden kanssa.

Yhteistyö omassa työyhteisössä

Monissa kunnissa aikuissosiaalityön palveluissa on sosiaalityöntekijöiden ammattiryhmän lisäksi myös sosiaaliohjaajia sekä etuuskäsittelijöitä sosiaalihuollon ammatillisen tehtävärakennesuosituks-

sen mukaisesti. Sosiaalityöntekijöiden vastausten perusteella oman työyhteisön sisällä jännitteitä nousi erityisesti yhteistyöstä toimeentulotuen käsittelijöiden eli kanslistien kanssa. Eri ammattiryhmien erilaiset näkemykset vaikeuttavat yhteisten asiakkaiden asioiden hoitamista. Vaikka aiemmin olleessa jännitteessä (erilaiset toimintatavat suhteessa asiakkaiden yhdenvertaisuuteen) mainittiin työntekijöiden erilaiset näkemykset saman ammattiryhmän kesken, ei tässä jännitteessä korostu niinkään ajatus asiakkaiden yhdenvertaisen aseman vaarantumisesta, vaan erilainen näkemys eri ammattiryhmien kesken, kuten seuraavat sosiaalityöntekijät kertovat.

Semmonen on aiheuttanut niinku semmossia tiettyjä haasteita ja jännitteitä, et meil on täällä monta asiakastyöntekijää ja monta ammattiryhmää tekemässä niinku näitten samojen asiakkaitten kanssa töitä ja se että meillä on niinku eri näkemys sitten asioista. (H2)

Töyhteisön sisäisistä jännitteistä niin musta tästä on aika hurja jännite tän toimeentulotuen käsittelijöiden ja sosiaalityöntekijän välillä sillä tavalla että, miten sen nyt täs lyhyesti ilmaisis että, et juuri jotenkin et tuntuu, että kuitenkin kanslistit näkee aivan eri tavalla nämä asiat et miten nämä pitäis tehdä. Et tietenkin siitä puuttuu sit se näkökohta sosiaalityössä, et eihän sitä voikaan tietysti. Et se luo tietynlaisia jännitteitä, et kun he näkee et asia tehdään näin ja minä saatan olla sitä mieltä että asiakas hyötyisi, jos se tehdään toisella tavalla. Et kaikki asiat ei ole niin selkeitä ja mustavalkoisia, että niitä voi ihan vaan noin papereita käsittelemällä sit vaan selvittää aina-kaan asiakkaan eduks. (--) Aika paljon menee tätä työaikaakaan siihen kun näitä setviä esimerkiksi näiden kanslistien kanssa, et tulostaa nämä normilaskelmat ja käydään läpi et tämä on tehty tällä tavalla, mut voisko tätä nyt tällä tavalla korjata tai kenties niin tai näin. Et se vie kamalasti työaikaakaan. (H4)

Alemmassa sitaatissa sosiaalityöntekijä kokee, että kirjallisesti tapahtuva toimeentulotuen käsittely ei ole aina asiakkaan eduksi siten kuin sosiaalityöntekijä asian näkisi. Kanslistit käsittelevät asiakkaiden hakemuksia vain kirjallisesti, eivätkä tapaa asiakkaita, kuten sosiaalityöntekijät. Asiakkaan tilanne saattaa näyttäytyä sosiaalityöntekijän vastaanotolla erilaiselta kuin pelkän kirjallisen toimeentulotukihakemuksen perusteella. Sosiaalityöntekijän mukaan asiat nähdään eri tavoin, koska käsittelystä puuttuu sosiaalityön näkemys. Sosiaalityöntekijän mukaan hänen työaikaansa menee

paljon siihen, että hän käy asiakkaan toimeentulotuen normilaskelmia läpi ja neuvottelee päätöksen tehneen kanslistin kanssa voisiko päätöstä korjata tietyllä tavalla.

Yhteistyö kaupungin muiden sosiaalipalveluiden yksiköiden kanssa

Kaupungin omien yksiköiden sisällä ongelmat tuntuivat keskittyvän asiakassiirtoihin. Sosiaalityöntekijät kokivat, että muihin yksiköihin oli joko hankala siirtää asiakkaita tai muualta aikuissosiaalityöhön siirtyvien asiakkaiden siirtymisen kanssa oli ongelmia. Kaupungilla on asiakassiirroista ohjeistus, mutta väärä tai joustamaton tulkinta tuottaa ongelmia, kuten eräs sosiaalityöntekijä kuvaa.

Mut kyllä mä koen sen että joskus se, esimerkiksi siirto johonkin muuhun organisaatioon on tosi vaikeaa. Eli mul pitää olla tosi hyvät perusteet ja semmonen asenne, että mä lähden kauniisti kysymään, et kuuluisko tää teille, vaikka periaatteessa jonkun lain tai muiden mukaan se kuuluu. (H7)

Jos huomenna tulee tasan puol vuotta asunnottomuutta ja mulle on laitettu tukiasuntohakemus, et tee lausunto ja sit mä laitan et joo, että mä en ole koskaan tavannut tätä ja sit mulle tulee viesti et en mäkkään ole tavannut ja mä laitan et olisko se kuitenkin fiksuinta, kun sitä asuntoa ei kuitenkaan saa ja tää tulee jäämään asunnottomana ja tulee viesti, että me tarvitaan tiukat kriteerit et voidaan meille siirtää. (H7)

Sosiaalityöntekijä viittaa ohjeistukseen, jonka mukaan kuusi kuukautta asunnottomana olleet siirtyvät asunnottomien palveluihin asiakkaaksi. Sosiaalityöntekijän mukaan kyseisen asiakkaan kohdalla puoli vuotta oli juuri täyttymässä ja sosiaalityöntekijän arvion mukaan asiakas ei olisi saamassa tässä ajassa asuntoa. Siitä huolimatta työntekijälle tuntemattoman asiakkaan tukiasuntolausunto kuuluisi alueen sosiaalityöntekijälle, koska määräaika ei ole vielä tähtynyt. Sosiaalityöntekijä kokee tilanteen turhauttavaksi, koska tässä tilanteessa ohjeiden liian kirjallinen lukeminen ei palvele asiakkaan tai työntekijän tilannetta.

Asiakkaiden siirtoneuvotteluita toivottiin asiakkaita yksiköistä toiseen siirrettäessä, koska ne helpottavat asiakkaan ja uuden työntekijän jatkotyöskentelyä. Seuraavan sitaatin sosiaalityöntekijän mukaan lyhytkin palaveri auttaisi jo senkin takia, että asiakas edes näkisi uuden sosiaalityöntekijänsä ja tietäisi keneen ottaa yhteyttä.

Yhteistyökumppaneihin on sen verran ristiriitoja just nää asiakkaiden siirrot, nimenomaan lastensuojelun kanssa. Tässä hyvä esimerkinä just oli, jota sit esimiehen kanssa selvitettiin. Mut kun tää on ollut aina, et pitää olla se lastensuojeluselvitys päätetty ja mielellään aina pyytäkää viimeeseen palaveriin mukaan. 5-10min siirtopalaveri, että tietää että tää on nyt se sossu, tää on tän näkönen, tälle varaat aikaa... (H5)

Työntekijöiden ja asiakkaiden kannalta siirtoneuvottelu olisi usein tarpeellinen varsinkin monimutkaisempien asiakastilanteiden suhteen ja näin on kaupungin sisällä ohjeistettu. Siirtoneuvottelu saat-
taa kuitenkin jäädä syystä tai toisesta pitämättä. Voi myös olla, että vaikka työntekijät yrittävät yhteisen palaverin järjestää, ei asiakas välttämättä saavu paikalle.

Yhteistyö muiden yhteistyötahojen kanssa

Kaupungin ulkoisten yhteiskumppaneiden kanssa eniten jännitteitä tuntuivat sosiaalityöntekijöiden mukaan aiheuttavan yhteistyökumppaneiden väärät odotukset sosiaalityöstä. Yhteistä tuntui olevan erityisesti kaupungin ulkopuolisten yhteistyökumppaneiden suuntaan se, että yhteistyökumppaneilla ei ole välttämättä tiedossa mitä aikuissosiaalityö on tai mitä siihen liittyvä lainsäädäntö esimerkiksi toimeentulotuen suhteen pitää sisällään. Mary Atkinson, Paul Doherty ja Kay Kinder (2005) näkevät, että yhteistyön toimivuuden kannalta on tärkeää, että työntekijöillä on selvillä, mitä eri tahoilta voi odottaa. Odotusten tulee perustua oikeisiin käsityksiin, sillä muuten voi syntyä vääriä käsityksiä toisten vastuista. (Emt., 14.)

Yhteistyökumppaneihin sillä tavalla, että johtuu osittain siitä että se et mitä aikuissosiaalityö on, niin se ei ole välttämättä tiedossa yhteistyökumppaneilla ja sieltä tulevat odotukset ja vaatimukset aikuissosiaalityötä kohtaan on välillä sellaisia, joihin ei välillä kerta kaikkiaan oo meillä mahdollisuus vastata. (H2)

Erityisesti sosiaalityöhön kohdistuvat väärät odotukset näkyivät erilaisissa käsityksissä sosiaalityöntekijän päättämän täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisessä. Seurakunnan diakoniatyön lisäksi sosiaalityöntekijöiden vastauksissa mainittiin yhteistyökumppaneista päihdekuntoutuslaitokset ja TE-toimisto, joilla voi olla vääriä odotuksia sosiaalityötä kohtaan. Moniammatillisen yhteistyön yleisimpiä haasteita ovat muun muassa professionaaliset erot ammattikielessä ja arvoissa, ymmärryksen puute toisten työntekijöiden rooleista ja vastuista, taustaorganisaation erilaiset

kulttuurit sekä resurssit (Leiba & Weinstein 2004, 71; Atkinson & Dorethy & Kinder 2005, 11–13). Seuraavissa aineistoesimerkeissä sosiaalityöntekijät kuvaavat niitä haasteita, joita ovat kokeneet yhteistyökumppaneiden kanssa erityisesti toimeentulotuen myöntämiseen liittyen.

Hyvin helposti diakoniatyö kritisoi, jos me harkinnanvaraiseen toimeentulotukipäätökseen tehdään kielteinen päätös, jos nähdään, että asiakasta ei tällä, se ei asiakas ei ole autettu jollakin taloudellisella toimella. Ja tota et niinku seurakunnan kanssa on ollut jonkun verran tälläsiä ristiriitoja niin minun kuin sitten jonkun kollegankin kanssa, että sieltä niinku hyvin helposti ohjeistetaan asiakasta että meidän täytyisi. (--) Se on tullut kyllä hyvin selkeesti se viesti, että me ei tarpeeksi niinku huomioida sitä asiakkaan tilannetta, kun me tehdään kielteinen päätös johonkin asiaan. Mut me tehdään meidän omien soveltamisohjeitten ja meidän yleisten linjausten mukaan ne meidän päätökset, et kyl me niitten takana kans sit seistään. (H8)

Viimesin itellä on ollut seurakunta-diakoniatyön puolelta ja liittyen toimeentulotukeen ja vuokratien hoitamiseen ja siihen närkästykseen, mikä nousee että kun me ei myönnetä ja me ei myönnetä, jos siihen ei kerta kaikkiaan löydy perusteita, niin jotenkin se närkästys että ollaan jotenkin, sieltä kuuluu jotenkin se asiakkaan ääni niin vahvasti. Ja sitten toinen on toisinaan niinku päihdekuntoutuslaitoksista se tänne päin tullut toive, vaatimus, joka saattaa liittyä jotenkin yleensä raha-asioihin ja siihen, mitä kuntoutujilla sitten olis toiveissa, että sais niinku enemmän rahaa. (H2)

No nämä yhteiskunnalliset odotukset ja kaikki tämmöset, että kyllä tässä on jotenkin semmonen havaittavissa, että nämä yhteistyötahot jotenkin, esimerkiksi seurakunta, te-toimistot kaikki tälläset organisaatiot, et he odottaa paljon enemmän meiltä kuin mitä pystytään tekemään. Ja tota ihan nyt esimerkiksi tässä on tuoreita juttuja, että jostakin tuolta seurakunnan taholta odotetaan, että täältä voidaan, tai on sellanen käsitys diakoniatyössä, että täältä voidaan käyttää tätä ehkäisevää toimeentulotukea aivan sellassiin menoihin, mihin ei voida käyttää todellakaan. Että sakkoihin ja oikeudenkäyntikuluihin ja muuta, että on vaan tullut sellasta ihmettelyä, että miksi ei niitä ole maksettu ehkäisevänä toimeentulotukena. Tai sit tuolta te-toimistosta saatetaan esittää jonkun aksun yhteydessä, et eikö tätä ja tätä juttua voitais nyt hoitaa jotenkin ehkäisevällä toimeentulotuella. Et siinä on sellasta ristiriitaa, et eihän nämä yhteistyökump-

panit varmaan voi tietääkään, että mitä tämä ehkäisevä toimeentulotuki tarkoittaa, mutta onhan se jonkinlainen ristiriita sitten kun odotetaan, et sitä voi käyttää mitä erilaisempiin tarkoituksiin, niin se ei taas pidä paikkaansa. (H4)

Sosiaalityöntekijöiden kokemusten mukaan sosiaalityöntekijöiden tekemiä päätöksiä kyseenalaistetaan yhteistyökumppaneiden toimesta. Sosiaalityöntekijät kokivat, että heidän odotettiin myöntävän asiakkaille toimeentulotukea asioihin, joihin ei ole perusteita. Sosiaalityöntekijöiden vastausten mukaan tämä korostui etenkin seurakunnan diakoniatyön kanssa, jolla on omat mahdollisuutensa ja kriteerinsä taloudelliseen avustamiseen. Seurakunnan diakoniatyö ja ruokapankit nähdään usein tärkeänä viimesijaisen toimeentulotuen paikkaajana (Työmarkkinoilta syrjäytyminen... 2001, 87). Tämä korostuu erityisesti silloin, kun perusteita toimeentulotuen myöntämiseen ei löydy. Sosiaalityöntekijät eivät yhteistyökumppaneilta tulevan palautteen mukaan huomioi tarpeeksi asiakkaan tilannetta. Sosiaalityöntekijöiden mukaan yhteistyökumppanit taas lähtevät joskus liikaakin ajamaan asiakkaan asiaa, jolloin ”sieltä kuuluu jotenkin se asiakkaan ääni niin vahvasti” ja yhteistyötahoilta ”hyvin helposti ohjeistetaan asiakasta, että meidän täytyisi”.

Jännitteitä yhteistyöhön yhteistyökumppaneiden kanssa syntyi sosiaalityöntekijöiden vastausten mukaan myös muista vaikeuksista kuin toimeentulotuesta. Yhtenä ongelmana näyttäytyi verkostopalaveriajasta sopiminen. Yhteistä aikaa oli vaikea saada sovittua joko siitä syystä, että ajat menivät kovin pitkälle, aikaa ei meinannut saada ollenkaan tai sitten sosiaalityöntekijä saatettiin kutsua yhteiseen palaveriin liian lyhyellä varoitusajalla, kuten sosiaalityöntekijät kertovat seuraavissa aineisto-esimerkeissä.

Verkostopalavareiden sopiminen on ihan äärimmäisen raskasta työtä, ei meinaa aika riittää. Se on niinku ristiriita. Et ne joutuu odottamaan jopa yhteydenottoja joskus jonkun aikaa ja asiakkaat joutuu odottamaan niitä verkostopalavereita kuukaudesta kahteen kuukauteen, aikaa milloin se on. Että se on ristiriita ja semmonen jännite. (H1)

Joskus tuntuu et aikuissosiaalityö avautuu vähän huonosti eri yhteistyötahoille. Et mitä me ihan konkreettisesti täällä tehdään. Esimerkiksi terveydenhuollonkaan puolella ei välttämättä kauheen hyvin tiedetä, et mitä me aikuissosiaalityössä tehdään. Terveys-

denhuollon puolella, kun sinne soittaa niin tuntuu, et välillä on vaikee saada esimerkiksi yhteistä neuvottelua tai lääkärin kanssa tapaamista. (H9)

Psykiatriselta säätiöltä ja psykiatrian ja sairaaloista sit saattaa tulla hyvin viime tingassa, ylihuomenna, voitko tulla palaveriin tai tälleen. Joskus on et ei pysty. Ja nää päihdekuntoutussuunnitelman laatimiset voi tulla puun takaa, kun ei tunne asiakasta, että ne on sellassia, joille ei tietysti ajallisesti voi mitään. Mut ne on ehkä enemmän tällässii tilannekohtasii, et he ei taas ymmärrä meidän työtä, et me ei vaan päivystetä täällä ja ootellaan, jos joku saattaa napsahtamaan. (H5)

Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa toistuu, kuinka yhteistyökumppanit eivät tunne aikuissosiaalityötä ja mitä aikuissosiaalityössä tehdään. Toisen sitaatin sosiaalityöntekijän mukaan tämä vaikuttaa siihen, että aikoja terveydenhuollosta on vaikea saada, koska terveydenhuolto ei ehkä ymmärrä aikuissosiaalityön arvioimaa tarvetta tapaamiselle. Toisaalta väärät käsitykset voivat johtaa siihen, että yhteisiä palaveriaikoja voidaan pyytää hyvinkin nopealla aikataululla, kuten alimmaisen sitaatin sosiaalityöntekijä kuvaa. Sosiaalityöntekijän mukaan yhteistyökumppanit tuntuvat joskus olettavan, että sosiaalityöntekijät vain päivystävät odottamassa asiakkaita.

Myös kysymykset vastuista mietityttivät sosiaalityöntekijöitä. Aikuissosiaalityöstä saattaa helposti tulla paikka, johon muut yksiköt saattavat siirtää asiakasvastuun, jos kokevat, ettei asia kuulu heille.

Vähän semmonen tunne tulee et aikuissosiaalityö on se ros kis mihin kaadetaan kaikki, tänne kuluu kaikki. Kyl se pitkälle on näin, että meidän asiakkaat ei ole profiloituja johonkin, ne ei ole asunnottomia tai maahanmuuttajia tai näin, et ne ei tarvi tiettyä palvelua. (H7)

Nyt onneks te-toimiston kanssa tällä hetkellä asiat toimii niinku paremmin, mut toki sieltäkin on ollut jossain vaiheessa sen tyyppistä. Et itestä on tuntunut siltä et asiat, joihin heillä on oikeesti jotenkin mahdollisuus vaikuttaa ja heidän palveluilla viedä jotenkin asiakkaan asiaa eteenpäin, niin sen tyyppinen vastuu haluttais niinku tänne sosiaalityöhön siirtää ja vierittää. Ja kotihoito on yks semmonen, et ihan yhtälailla myönnän kyllä sen, ettei mullakaan ole ihan kirkkaana se että mikä on kotihoidon mahdollisuudet, mutta myöskin sitten se että ehkä ei kans aina oo tiedossa et mitkä

meidän mahdollisuudet on sit auttaa asiakasta. Varsinkin sit sellasessa tilanteessa mis näyttää et ei kuulu oikein kummankaan asiakkuuteen, niin niissä sitten on vähän niitä jännitteitä ja haasteita. (H2)

Sosiaalityöntekijät kokivat, että aikuissosiaalityö on ”roskis, mihin kaadetaan kaikki”, vaikka toisaalta jollain toisella yhteistyötaholla voisi olla paremmat mahdollisuudet vastata asiakkaiden tarpeeseen. Ensimmäinen sosiaalityöntekijä arvioi syyksi sitä, että aikuissosiaalityön asiakaskunta ei ole samalla tavalla erikoistunut vain tiettyihin asiakasryhmiin, kuten asunnottomiin tai maahanmuuttajiin, joiden määrittely on ehkä helpompaa kuin yleisesti aikuissosiaalityön asiakkaiden. Toinen sosiaalityöntekijä kokee, että TE-toimisto yrittää siirtää sosiaalityön asiakkaaksi sellaisia asiakkaita, joihin TE-toimistolla olisi sosiaalityöntekijän arvion mukaan mahdollisuus vaikuttaa ja heidän palveluillaan viedä asiakkaan asiaa eteenpäin. Yhteistyövaikeuksiin vaikuttaa vastaajien mukaan jälleen se, ettei aikuissosiaalityön rajoituksia ja mahdollisuuksia tunneta. Toisen työn tunteminen ongelmat voivat kuitenkin näkyä myös toisinpäin, kuten alemman aineistoesimerkin sosiaalityöntekijä myöntää kuvauksessaan. Hänen mukaansa kotihoito yrittää myös joskus siirtää asiakasvastuuta aikuissosiaalityöhön, koska he eivät tiedä, mitkä sosiaalityön mahdollisuudet on auttaa asiakasta. Samalla sosiaalityöntekijä kuitenkin myöntää, ettei hänelläkään ”ole ihan kirkkaana” selvillä kotihoidon mahdollisuudet. Ongelmallisinta tilanne on sosiaalityöntekijöiden mukaan silloin, kun asiakas ei tunnu kuuluvan selkeästi tietyn yksikön asiakkuuteen.

Eräs sosiaalityöntekijä nosti esille sen, kuinka yhteistyökumppaneiden omat linjaukset ja ohjeistukset saattavat vaikuttaa muiden töihin, mitä ei välttämättä ajatella etukäteen.

Ja yks ihan tämmönen mitä minä olen ihmetellyt, et mikä on ihan selkeä taaksepäin meno täs kehityksessä, et esimerkiksi tänään, että aksut pitää kirjoittaa täällä käsin, ei käsin, mutta ite et tonne dokumentointiin. Et kun ne aikasemmin tuli sähköpostilla ja siinä tallentamisessa ei mennyt kuin hetki. (H4)

Sosiaalityöntekijän näkemyksen mukaan yhteistyö TE-toimiston kanssa on mennyt taaksepäin. TE-toimiston uusien linjauksien vuoksi työvoimaohjaajat eivät enää saa lähettää entisen käytännön mukaisesti TE-toimistossa tehtyä aktivointisuunnitelmaa sähköisenä sosiaalityöntekijöille, koska se vie TE-toimiston työntekijöiltä ylimääräistä aikaa. Sosiaalityöntekijä koki tämän turhauttavaksi, koska joutuu nyt itse kirjoittamaan aktivointisuunnitelman sisällön asiakastietojärjestelmään paperiversiol-

ta, kun aiemmin suunnitelman tallentamisessa ”ei mennyt kuin hetki”. On ymmärrettävää, että yhteistyön toimivuuteen tai toimimattomuuteen vaikuttavat myös yhteistyökumppaneiden resurssien puute sekä yhteistyötahojen omat ohjeistukset ja linjaukset.

4.2.5 Esimieskysymykset suhteessa työkäytäntöihin

Esimieskäytäntöihin kohdistuvat ristiriidat nousivat sosiaalityöntekijöiden vastauksissa omaksi jännitteekseen suhteessa työkäytäntöihin. Kritiikki esimiestasolle kohdistui ennen kaikkea tiedottamiseen sekä työntekijöiden kuuntelemiseen, huomioimiseen ja ylipäättään hyvinvointiin. Johtamisella voidaankin nähdä olevan henkilöstön hyvinvoinnin ja palveluiden toimivuuden kannalta merkittävä rooli. Osaava johtaminen vaikuttaa myönteiseen työilmapiiriin ja työn toimivaan organisointiin. (Pekkarinen 2010, 4; Niiranen, Seppänen-Järvelä, Sinkkonen & Vartiainen 2010, 152).

Tiedottaminen

Eniten yhtenäisiä mainintoja sosiaalityöntekijöiden puheessa sai tiedottamiseen liittyvät ongelmat. Tiedottamiseen on tänä päivänä useita väyliä, kun kasvotusten tapahtuvan tiedottamisen lisäksi esimerkiksi sähköpostilla tiedottaminen on nykypäivänä helppoa ja nopeaa suuremmallekin joukolle. Tämän vuoksi on toisaalta yllättävää, että nimenomaan tiedottamisen puutteet nousivat vastauksissa niin selvästi esille. Tiedottamisen ongelmat näyttivät liittyvän erityisesti työntekijöiden rekrytoimiseen ja sijoitteluun, kuten sosiaalityöntekijät kuvaavat.

Esimiestasolle niin on jotain tiedottamiseen liittyviä asioita, mitkä aiheuttaa sitten jonkinlaista ristiriitaa, mut meneekö sekään sitten ristiriidan tasolle. Se on ehkä jotain tyytymättömyyttä sitten täältä ruohonjuuritasolta, että tiettyjä asioita ei kerrota riittävän ajoissa ja sit välillä tuntuu, et vedetään matto alta. (H8)

Ehkä nyt tiedonkulku, tiedotus, ei ollut ihan riittävää mitä, et nyt kun on moni virka, työpaikka on hakusessa, että kuka tulee mihinkin hommaan ja miten se vaikuttaa tähän meidän kokonaisuuteen. Et puhutaan kuitenkin meidän esimiesten valinnoista niin se, et me ollaan oltu aika pimennossa niiden asioiden suhteen, et se ei oo tuntunut kauheen kivalta, et on joutunut niinku arvailemaan, et jos toi menee tonne ja toi tule tänne ja sit jos ei meekään niin mitä sit tapahtuu. Se ei ole kauheen, ei oo tuntunut kivalta. (H2)

Ja nää muutokset mitä viimetingassa jatkaako vai eikö jatka, tuleeko vai eikö tule kehtään ja muutenkin tämä työntekijätilanne täällä ja sijaisten rekrytointi ja tämmönen että viime tipassa saa tietää, että jatkuuko työt vai ei. Aikamoinen stressitekijä. (H5)

Sosiaalityöntekijät kokivat, että tiedottaminen ei ole tapahtunut tarpeeksi ajoissa ja sosiaalityöntekijät ovat joutuneet arvailemaan mitä seuraavaksi tapahtuu, miten tehdyt ratkaisut vaikuttavat kokonaisuuteen. Ensimmäisen aineistoesimerkin sosiaalityöntekijä kokee, että ajoissa tiedottamisen ongelmien lisäksi välillä tuntuu siltä kuin matto vedettäisiin pois alta. Vertaus viittaisi siihen, että sosiaalityöntekijä on odottanut jonkun asian olevan jollakin tietyllä tavalla, mutta sitten asia ei ole ollutkaan niin. Haastattelujen tekemisen ajankohtana useampi sosiaalityön piiri oli ollut ilman työntekijää ja rekrytoimispuheet olivat siten kovin ajankohtaisia, mikä nousi esiin sosiaalityöntekijöiden vastauksissa. Vastauksista myös näkyi määräaikaisten sosiaalityöntekijöiden epätietoisuus oman työn jatkuvuudesta, kun ”viime tipassa saa tietää, että jatkuuko työt vai ei”.

Tiedottamisen puutteiden lisäksi hankalaksi koettiin sekin, että erityisesti sähköpostilla tulevaa tiedottamista on paljon, kuten seuraavat sosiaalityöntekijät kertovat.

Et tuleehan niistä (lakimuutoksista) toki meille aina tietoa, mutta siinä tahtoo aina välillä käydä sillä tavalla, että ne jää tuolta esimerkiksi sähköpostilta kokonaan lukematta siinä kiireessä. (H4)

Ja tiedottamiset ja tämmöset lainsäädännöt tulee sähköpostilla, et pitäis hirveen paljon ite kun sitä tiedon tulvaa on niin älyttömästi. (H5)

Molemmat sosiaalityöntekijät kuvaavat, kuinka tiedottamista esimerkiksi lainsäädännön muutoksista tulee sähköpostilla. Sähköpostilla tiedottamista tulee sosiaalityöntekijöiden mukaan kuitenkin niin paljon, että tärkeät tiedotteet saattavat jäädä kokonaan lukematta, kuten ensimmäinen sosiaalityöntekijä kuvaa. Toinen sosiaalityöntekijä sanoo, että ”pitäis hirveen paljon ite”, millä hän viittaa työntekijöiden omaan valppauteen perehtyä kaikkiin tuleviin sähköposteihin ja tärkeisiin tiedotteisiin. Sosiaalityöntekijöiden vastausten mukaan sähköposti ei ole välttämättä paras tiedottamisen väylä kaikkeen asiaan, kun sähköpostia tulee muutenkin niin paljon joka asiaan liittyen ja oleellisen asian hahmottaminen sähköpostitulvasta vaikeutuu.

Työntekijöiden kuunteleminen, huomioiminen ja hyvinvointi

Sosiaalityöntekijät kokivat, ettei työntekijöitä välttämättä kuunnella tasapuolisesti. Myös se sai kritiikkiä osakseen, ettei sosiaalityöntekijöiden mielipiteitä huomioida esimiesten taholta tarpeeksi, eikä sosiaalityöntekijöiden hyvinvointiin kiinnitetä tarpeeksi huomioita.

Ja sit mä oon miettinyt ihan työyhteisön sisälläkin et kuunnellaanko täällä samanarvoisesti kaikkia työntekijöitä vai nouseeko muutaman työntekijän mielipiteet ja ajatukset esille. Et siin esimies (on) aika niinku semmosel paikal et sen täytyy kyl poimia sieltä se koko työyhteisöä ja jokaisen työntekijän näkemys että, ilman että sielt poimitaan niinku tiettyjen tai tietyn ryhmän näkemyksiä, ajatuksia esille. (H9)

Sosiaalityöntekijä pohtii kuunnellaanko työyhteisössä samanarvoisesti kaikkia työntekijöitä vai saavatko tietyt työntekijät äänensä kuuluviin paremmin kuin toiset. Sosiaalityöntekijä on ehkä kokenut, että esimiehet ovat suosineet joidenkin työntekijöiden mielipiteitä enemmän kuin toisten. Sosiaalityöntekijän mukaan esimiesten velvollisuus on saada kaikkien työntekijöiden näkemys esille ilman tiettyjen työntekijöiden suosimista.

Sosiaalityöntekijöiden vastausten perusteella koettiin myös, että jos jotain on ehdottanut, niin asiat eivät etene tai mahdolliset muutokset ovat hitaita.

Muutoksethan tääl tapahtuu tosi hitaasti aina ja tota sit välillä tuntuu, et sellasia ideoita tai ajatuksia mitä on niinku työssä heittänyt viime vuosien aikana niin ne ei kauheasti ota niinku edetäkseen. (--) Toisaalt sit on välillä vähän semmonenkin ajatus, että on tehnyt sen mitä on pystynyt tekemään ja oman mielipiteen sanonut, mutta ihan kauheesti enempääkään ei pysty tekemään. (H9)

Kylhän puhuminen ja avoin keskusteleminen olis se tapa, mutta sitten taas se, että tulee niihin muutoksia vai ei niin se on sitten jo ihan eri juttu, et (naurua). (H5)

Ensimmäisen sitaatin sosiaalityöntekijä kokee, että vaikka ideoita ja ajatuksia on ehdottanut esimiehille, niin asialla ei ole toivottua vaikutusta. Sosiaalityöntekijän puheessa näkyy turhautuminen ja luovuttaminen; kun on oman mielipiteensä sanonut, niin paljon enempää ei pysty enää tekemään, jos esimiehet eivät vie asiaa eteenpäin. Myös alemman sitaatin sosiaalityöntekijä kyseenalaistaa

muuttuuko mikään, vaikka näkeekin, että avoin keskustelu asioista olisi tärkeää. Hän naurahtaa miettiessään, että vaikka asioista puhuisikin avoimesti, on eri asia tuleeko asioihin muutoksia.

Sosiaalityöntekijät kokivat, että osa ohjeista tulee ylhäältä päin ilman, että sosiaalityöntekijöitä olisi aidosti kuunneltu ja huomioitu, kuten seuraavat sosiaalityöntekijät kuvaavat.

Et kysyttäis meiltä enempi, et onko oikeesti näin eikä vaan niin et sanottais et kyllä sen pitää olla. Vaan että just enempi aikaa tälläsellemme keskustelulle, et varataan tähän oma aika (--) niiden pitäis ymmärtää ottaa meidät rivisossut huomioon siellä ja olla aktiivisempia ja olla meidän puolella ja tukee nimenomaan. Et kyl se vaikuttaa hirveen paljon. (H5)

Talon sisäisiin uusiin toimintaohjeisiin liittyen niin mun mielestä ne ei välttämättä oo, niitä ei ole sillä tavalla luotu, että olis käytetty monipuolista asiantuntijuutta ja ne ei välttämättä palvele sitten. Sanotaan nyt, että musta niitten joidenkin uusien toimintaohjeiden kautta sosiaalityöntekijän työhön on tullut sosiaaliohjauksellista työpanosta. (H3)

Ylemmän sitaatin sosiaalityöntekijä toivoo aikaa keskustelulle sen sijaan, että työntekijöille vain yksipuolisesti saneltaisiin miten asiat ovat. Hänen mukaansa esimiesten tulisi ottaa työntekijöitä enemmän huomioon. Sosiaalityöntekijä puhuu myös ”meidän puolella” olemisesta ja tukemisesta, mikä viittaisi siihen, että sosiaalityöntekijä ei koe esimiesten aina olevan samalla puolella ”rivissosujen” kanssa. Alemman sitaatin sosiaalityöntekijä puhuu uusien toimintaohjeiden laatimisesta ja sosiaalityöntekijöiden huomioimisesta siinä. Hän tarkensi puhettaan koskemaan esimerkiksi tukiasuntojen toimintaohjeita. Tukiasuntoja koskevat toimintaohjeet oli haastattelujen aikoihin juuri uusittu ja asia näytti herättävän sosiaalityöntekijöissä keskustelua, koska asiasta mainitsi useampi sosiaalityöntekijä eri yhteyksissä. Sosiaalityöntekijän mukaan työhön on tullut uusien toimintaohjeiden myötä sosiaaliohjauksellista työtä, joka ei kuuluisi sosiaalityöntekijöille. Hänen mukaansa ohjeiden laatimisessa ei ole käytetty monipuolista asiantuntijuutta ja etteivät ohjeet sen vuoksi palvele asiaansa niin hyvin kuin pitäisi. Sosiaalityöntekijä ei vaikuta olevan tyytyväinen uusiin ohjeisiin, mikä voi vaikuttaa niihin sitoutumiseen. Henkilöstön mahdollisuus osallistua omaa työtä koskevaan suunnitteluun helpottaa työntekijöiden sitoutumista ja työn sujumista onnistuneesti (Huotari 2009, 190).

Sosiaalityöntekijöistä pari nosti esille työhyvinvointiin ja työntekijöiden arvostukseen liittyvän yksityiskohdan työntekijöille suunnatun virkistysrahan suhteen.

Saati sit työnantajan tarjoamat kädenojennukset virkistysrahaa mukaan lukien, siitäkään ei kehtaa talon ulkopuolella puhua. (H8)

Että ihan semmonen yksittäinen vähän niinku hassukin asia liittyy työhyvinvointiin ja virkistyspäiviin, niin se summa mikä on aikuissosiaalityössä käytössä, tää virkistysraha 2,5 (euroa) niin ei kaupungissa oo tuskin yhtään ainutta muuta sosiaalityön yksikköä missä puhutaan niinku semmosesta rahasta per työntekijä. Et se musta myös kertoo jotain siitä arvostuksesta. Ja tota mikä on se miten siihen voi vaikuttaa, niin on sitten nää korkeamman puolen esimiehet ja johto. (H2)

Sosiaalityöntekijät kuvaavat työntekijöille suunnatun virkistysrahan pienuudesta. Alemmassa sitaattissa sosiaalityöntekijä kertoo virkistysrahan olevan 2,5 euroa työntekijää kohti (keväällä ja syksyllä). Sosiaalityöntekijät kuvaavat asian olevan vähän ”hassukin” ja hävettävä asia, kun ”ei kehtaa talon ulkopuolella puhua”. Tilanne kuvaa sosiaalityöntekijöiden mielestä arvostuksen puutetta aikuissosiaalityöntekijöitä kohtaan. Pieneltäkin tuntuvilla asioilla voi olla työntekijöiden arvostukseen ja hyvinvointiin vaikuttava merkitys. Kritiikki kohdistuu tässä asiassa enemmänkin ylempiin esimiehiin ja organisaatioon kuin lähiesimiehiin, kuten alempi sosiaalityöntekijä mainitsee miettessään, miten asiaan voisi vaikuttaa.

5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän pro gradu –tutkielman tarkoituksena on ollut kuvata ja jäsentää aikuissosiaalityön arkea ja ammatillisia jännitteitä sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Aikuissosiaalityön arkea ja jännitteitä olen tarkastellut yhdeksän aikuissosiaalityötä tekevän sosiaalityöntekijän kautta hyödyntäen aineistolähtöistä sisällönanalyysia.

Aikuissosiaalityön arkea koskevat tulokset jaottelin teemahaastattelurunkoa mukaillen kolmeen alaotsikkoon: asiakkaisiin ja tilanteisiin, sisältöön ja menetelmiin sekä tulevaisuuden näkökulmiin. Tulosten mukaan aikuissosiaalityön asiakaskunta ja asiakkaiden ongelmatilanteet eivät ole yksiselitteisesti kuvattavissa. Yhteistä on kuitenkin se, että asiakaskunta koostuu pääsääntöisesti täysikäisistä, lastensuojelun ulkopuolella olevista aikuisista ja perheistä. Sosiaalityöntekijöiden mukaan aikuissosiaalityön hallitsevia asiakasryhmiä tai tilanteita ovat nuoret asiakkaat, päihde- ja mielenterveysongelmaiset asiakkaat sekä asiakkaiden työttömyyteen, taloudelliseen tilanteeseen ja koulutukseen liittyvät asiat. Sosiaalityöntekijöiden kuvaukset tyypillisistä asiakkaista ja heidän ongelmatilanteistaan vastaavat aikuissosiaalityössä yleisesti vallalla olevia kuvauksia ja viimeaikaisia tutkimuksia (esim. Juhila 2008, 18–21; Blomgren & Kivipelto 2011, 32; Borg 2011, 4).

Aikuissosiaalityön sisältöä kuvaavassa tulososiossa sosiaalityöntekijöiden puheissa korostui ennen kaikkea asiakkaiden tapaaminen, suunnitelmallinen sosiaalityö sisältäen erilaiset asiakassuunnitelmat, puhelin- ja sähköpostiyhteydenotot, yhteistyö eri tahojen kanssa, kriisityöskentely ja päivystystehtävät sekä erilaiset kirjaamiseen liittyvät työt. Mainintoja saivat myös ylipäätään ohjaus ja neuvonta, toimeentulotuen käsittely ja erilaiset kokoukset ja palaverit. Suunnitelmallinen sosiaalityö nousi kaikkien sosiaalityöntekijöiden kuvauksissa esille tavalla tai toisella. Osa mainitsi erikseen suunnitelmallisen sosiaalityön terminä, osa taas puhui erilaisten asiakassuunnitelmien laatimisesta keskeisenä osana omaa työtä. Sosiaalityöntekijöiden kuvaamasta kirjavasta työnkuvasta huolimatta lähes kaikki tehtävät linkittyvät toisiinsa. Esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden vastauksissa esiin noussut suunnitelmallinen sosiaalityö sisältää yleensä monia erilaisia tehtäviä, kuten asiakkaiden tapaamista, yhteistyötä ja yhteydenottoja eri tahojen kanssa, ohjausta ja neuvontaa, toimeentulotuen käsittelyä ja dokumentointia. Suunnitelmallinen sosiaalityö monine tehtävineen on siis aikuissosiaalityön arjessa keskeistä. Myös Kirsi Juhilan (2008) mukaan aikuissosiaalityö näyttäytyy eri kaupunkien verkkosivujen perusteella suunnitelmallisena muutokseen pyrkivänä työnä, johon sisältyy kuntouttamisen, arvioinnin, suunnitelmien laatimisen ja palveluohjauksen käsitteet (emt., 21–25). Sosi-

aalityöntekijöiden kuvaukset työn sisällöstä vastaavat myös muita lähiaikoina tehtyjä tutkimuksia ja kartoituksia (esim. Liukko 2009, 102–103; Borg 2011, 14–15).

Aikuissosiaalityön työmenetelmiä tai työvälineitä kuvatessaan sosiaalityöntekijät nostivat esille osittain samoja asioita työn sisällön ja tehtäväkuvan kanssa. Kaiken kaikkiaan kuvauksissa korostui selvästi kaksi asiaa. Sosiaalityöntekijät mainitsivat erilaiset asiakassuunnitelmat keskeiseksi työvälineeksi, vaikka ne mainittiin myös työn sisältöön ja tehtäväkuvaan liittyvässä osiossa. Sosiaalityöntekijöiden tuntui olevan helppo mieltää erilaiset asiakassuunnitelmat työvälineeksi, joita käyttivät säännöllisesti työssään. Vaikeammin yksiselitteisesti kuvattavia, mutta selvästi sosiaalityöntekijöiden vastauksissa esiintyviä menetelmiä, olivat henkilökohtaiseen vuorovaikutukseen ja asiakkaiden kohtaamiseen liittyvät asiat, kuten haastattelu, kuuntelu ja motivointi. Myös valtakunnallisessa aikuissosiaalityön kartoituksessa asiakkaan kuuntelemiseen ja empatian osoittamiseen, suunnitelmien tekemiseen sekä asiakkaiden kannustamiseen ja tukeen liittyvät vastaukset korostuivat tärkeimpinä menetelminä (Blomgren & Kivipelto 2011, 38).

Sosiaalityöntekijöiden näkemykset aikuissosiaalityön tulevaisuudesta ja kehittämistarpeista kohdistuivat lähinnä kahteen kehittämiskohtaan. Ensinnäkin sosiaalityöntekijät kaipasivat uusia tapoja ja menetelmiä tavoittaa asiakkaita paremmin ja mennä lähemmäs asiakkaiden arkea. Esimerkkinä sosiaalityöntekijät mainitsivat niin sanotut matalan kynnyksen kohtaamispaikat sekä jalkautuvan ja sosiaaliohjauksellisen työotteen. Uusia työtapoja voisi toteuttaa sosiaalityöntekijä, mutta sosiaalityöntekijät kaipasivat myös muita ammattiryhmiä asiakkaiden tueksi. Lisäksi työ kaipaishi sosiaalityöntekijöiden mukaan edelleen jonkinlaista rajaamista ja selkeyttämistä. Yhteistä näkemystä sosiaalityöntekijöillä ei tuntunut olevan siitä, onko aikuissosiaalityö menossa parempaan vai huonompaan suuntaan, mikä kertoo sekin jotain aikuissosiaalityöhön jatkuvasti kohdistuvista muutoksista ja mielikuvien elämisestä työtä kohtaan.

Toinen tutkimuskysymykseni koski aikuissosiaalityön jännitteitä sosiaalityöntekijöiden jäsentämänä. Aineiston analyysin perusteella aikuissosiaalityön ammatillisia jännitteitä muodostui yhteensä viisi: asiakastyön keinot suhteessa tarpeeseen, asiakkaiden itsemääräämisoikeus suhteessa velvollisuuksiin, työntekijöiden erilaiset toimintatavat suhteessa asiakkaiden yhdenvertaisuuteen, yhteistyötarve suhteessa yhteistyön toimivuuteen ja esimieskysymykset suhteessa työkäytäntöihin. Olen koonnut aikuissosiaalityön jännitteet yhteenvedoksi taulukkoon 1.

Taulukko 1: Yhteenveto aikuissosiaalityön ammatillisista jännitteistä

Asiakastyön keinojen puute suhteessa asiakkaiden tarpeeseen	Palveluiden ja välineiden puute	Asiakkaita ei saa saapumaan vastaanotolle Ei ole riittäviä palveluja ja välineitä (suunnitelmallisen) asiakastyön tueksi
	Ajan puute ja tehokkuusvaatimukset	Asiakkaille ei ole riittävästi aikaa
		Suunnitelmalliselle työskentelylle ei ole tarpeeksi aikaa
		Asiakasryhmiä jää sosiaalityön palveluiden ulkopuolelle
	Laki ja ohjeistus	Paineet tilasto- ja päätösmääristä Liian tiukka lainsäädäntö ja ohjeistus ei mahdollista asiakkaiden tarpeista lähtevää auttamista
Asiakkaan itsemääräämisoikeus suhteessa velvollisuuksiin	Motivoinnin haasteet	Asiakkaan motivaation vahvistaminen muutokseen
	Sanktioinnin dilemma	Toimeentulotuen perusosan alennuksen edut ja haitat
Erilaiset toimintatavat suhteessa asiakkaiden yhdenvertaisuuteen	Oman yksikön sisällä	Erot erityisesti täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntämiskäytännöissä
	Muiden yksiköiden kesken	
Yhteistyön tarve suhteessa yhteistyön toimivuuteen	Omassa työyhteisössä	Erilaiset näkemykset eri ammattiryhmien välillä
	Kaupungin muiden sosiaalipalveluiden yksiköiden kanssa	Asiakassiirrot
	Muiden yhteistyötahojen kanssa	Väärät odotukset sosiaalityötä kohtaan esimerkiksi toimeentulotuen myöntämisessä
		Verkostopalaveriajoista sopiminen Vastuukysymykset Yhteistyötahojen omat linjaukset
Esimieskysymykset suhteessa työkäytäntöihin	Tiedottaminen	Tiedottamisen ongelmat
	Työntekijöiden kuunteleminen, huomioiminen ja hyvinvointi	Tasapuolinen kuunteleminen ja ehdotusten huomioiminen
		Ohjeistukset tulevat ylhäältä päin Työntekijöiden hyvinvointi ja arvostus (esimerkkinä virkistysraha)

Asiakastyön keinot suhteessa tarpeeseen näyttäytyi sosiaalityöntekijöiden puheissa isoimpana jännitteenä. Siihen liittyivät palveluiden ja välineiden puute asiakastyön tarpeisiin nähden, ajan puute ja tehokkuusvaatimukset sekä laki ja ohjeistus asiakastyötä raamittamana tekijänä. Sosiaalityöntekijät kokivat, että heillä ei ole riittäviä palveluita ja välineitä asiakkaiden tarpeisiin nähden. Ongelma saattoi lähteä jo siitä, ettei asiakasta saada tulemaan sosiaalityöntekijän vastaanotolle, vaikka sosiaalityöntekijä olisi arvioinut asiakkaan hyötyvän tilanteen arvioimisesta. Ongelmaksi saattoi muodostua sosiaalityöntekijöiden mukaan myös se, että vaikka asiakas saapuisi vastaanotolle ja hänen kanssaan saataisiin tehtyä asiakassuunnitelma, ei sosiaalityöllä ole tarjota kaikille asiakkaille heidän tarvitsemiaan palveluita tai työvälineitä tavoitteisiin pääsemiseksi.

Sosiaalityöntekijöiden mukaan oman haasteensa työhön asetti myös ajan puute ja tehokkuusvaatimukset. Työn ja asiakkaiden priorisointi on niukkojen resurssien vuoksi välttämätöntä, mutta asettaa sosiaalityöntekijät ammattieettisesti hankalaan asemaan. Sosiaalityöntekijät kokivat, että he eivät voineet paneutua asiakkaiden tilanteisiin tarpeeksi tai että priorisointilinjausten vuoksi sosiaalityön ulkopuolelle jäi asiakasryhmiä, jotka sosiaalityöntekijöiden mukaan olisivat kuitenkin tarvinneet sosiaalityön palveluita. Sosiaalityöntekijät myös kokivat, että ajan puutteen vuoksi suunnitelmallinen sosiaalityö jäi edelleen puutteelliseksi, vaikka se nähtiinkin tärkeäksi osaksi aikuissosiaalityötä. Ajan puutteeseen liittyivät myös sosiaalityöntekijöiden vastaukset työnantajan puolelta tulevista tehokkuusvaatimuksista. Jännite työhön syntyy siitä, kun sosiaalityöntekijät kokivat asiakkaiden tarvitsevan enemmän aikaa kuin he pystyivät sitä antamaan työn tehokkuusvaatimuksilta. Työssä seurataan tilastoja ja päätösmääriä, minkä vuoksi määrälliset tavoitteet saattavat korvata laadulliset tavoitteet. Sosiaalityöntekijät kokivat myös lain ja ohjeistuksen työtä (liikaa) raamittavaksi tekijäksi. Sosiaalityöntekijät eivät voineet tukea asiakkaita vastaajien mielestä taloudellisesti riittävästi tai laki on muuten ristiriidassa sosiaalityöntekijän oman näkemyksen kanssa asiakkaan parhaasta, mikä aiheuttaa jännitteitä omaan ammattietiikkaan nähden.

Outi Välimaan (2008) tutkimus kunnallisen aikuissosiaalityön rajoista ja ammattietiikasta pitkäaikaistyöttömien kohtaamisessa sisältää samankaltaisia tuloksia tämän jännitteen kanssa. Välimaan analyysissa toistuu kiireen tuottama asiakkaiden priorisointi, mikä ei mahdollista riittävää kohtaamista ja paneutumista asiakkaan tilanteeseen sekä jättää heikoimmassa asemassa olevat asiakkaat sosiaalityön ulkopuolelle. Tämä johtaa siihen, ettei aikuissosiaalityötä nähdä sosiaalityön ammattietiikan eikä asiakkaiden tarpeiden mukaisena toimintana. Lainsäädäntö, yhteiskuntapolitiikka ja resurssit luovat kunnallisen aikuissosiaalityön mahdollisuudet ja rajat. (Välimaa 2008, 175, 189,

191.) Myös Kate van Heugten (2011) on nostanut yhdeksi keskeiseksi sosiaalityöntekijöitä stressaavaksi tekijäksi riittämättömät resurssit kohdata asiakkaiden tarpeita. Näitä voivat olla esimerkiksi sopivien palvelujen ja sosiaalityöntekijöiden ajan puute. (Emt., 40.)

Toinen jännite koski asiakkaiden itsemääräämisoikeutta suhteessa asiakkaiden velvollisuuksiin. Vaikka sosiaalityössä pyritään kunnioittamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, on sosiaalityön asiakkailla myös velvollisuuksia. Jännite kiteytyy kokonaisuudessaan tuen ja kontrollin kysymyksiin. Sosiaalityöntekijät miettivät kuinka tukea ja motivoida erityisesti passiivisia asiakkaita elämänmuutokseen silloin, kun asiakkaat eivät halua muutosta elämäänsä ja tyytyvät elämäänsä toimeentulotuen asiakkaina. Sosiaalityöntekijät nostivat esille sen, kuinka toimeentulotuen perusosaan tehtävä alennus voi olla yksi väline päästä käsiksi asiakkaiden asioihin silloin, kun muut keinot eivät auta. Toisaalta sosiaalityöntekijät miettivät sitä, ettei perusosan alennus ole kaikkien kohdalla mahdollinen tai oikea ratkaisu. Kaikkia asiakkaita ei saada muutossosiaalityön piiriin edes sanktioimalla ja sanktiointi voi johtaa siihen, että asiakas syrjäytyy ja hänen elämäntilanteensa kurjistuu entisestään esimerkiksi taloudellisen tilanteen heikentymisen vuoksi.

Frederig G. Reamer (2006) puhuu asiakkaiden itsemääräämisoikeudesta ja paternalismista. Paternalismin holhoava asenne perusteellaan toimimiseksi ”asiakkaan omaksi parhaaksi”. Paternalismi voi esiintyä asiakkaalle asioiden kertomatta jättämisenä, suoranaisena valehteluna tai pakottamisena johonkin toimintaan. (Emt., 98–100.) Aikuissosiaalityössä paternalismissa on kyse lähinnä tiettyyn toimintaan, esimerkiksi kuntouttavaan työtoimintaan, ”pakottamisena”. Todellisuudessa asiakasta ei voi tietenkään pakottaa mihinkään vasten tahtoaan, mutta asiakasta saattaa uhata kontrolloivat keinot, mikäli hän ei suostu ”asiakkaan parhaaksi” tehtyyn suunnitelmaan. Itsemääräämisoikeuden ja asiakkaan velvollisuuksien jännitteeseen liittyy myös Arja Jokisen (2008) tutkimus aikuissosiaalityön tuesta ja kontrollista. Jokisen tutkimuksen mukaan tuen ja kontrollin yhteensovittaminen osoittaa keskeisen ristiriidan sosiaalityössä. Yhteiskunnassa vallalla olevat aktivointipolitiikka, kannustaminen ja työn tehokkuusvaatimukset suuntaavat toimenpiteet yksittäisen asiakkaan tukemiseen ja kontrolloimiseen kohti vastuullista aikuisuutta. (Jokinen 2008, 110; Jokinen & Juhila 2008, 284.) Sosiaalihuollon järjestämisen ja toteuttamisen lähtökohtana tulisi aina ensisijaisesti olla asiakkaan palvelutarve sekä asiakkaan omien voimavarojen vahvistaminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Pelkästään yksilön oman tahdon toteuttaminen ei ole kuitenkaan aina mahdollista siksi, että palvelujärjestelmä edustaa yhteiskunnan yhteisiä arvoja ja päämääriä. (Sosiaalihuollon lainsäädännön... 2010, 46–47.)

Kolmas jännite kohdistui sosiaalityöntekijöiden erilaisiin toimintatapoihin, jolloin on vaarana, ettei asiakkaiden yhdenvertaisuus toteudu. Jännite liittyy nimenomaan saman ammattiryhmän erilaisiin toimintatapoihin niin omassa yksikössä kuin kaupungin muissakin sosiaalityön yksiköissä. Sosiaalityöntekijöiden vastauksista nousi esille erityisesti erot täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käsittelyssä, vaikka laki ja ohjeistus on kaikille sama. Sosiaalityöntekijöiden mukaan heillä saattaa olla erilainen käsitys siitä, milloin on asiakkaan parhaaksi myöntää esimerkiksi ehkäisevää toimeentulotukea. Erilaiset linjaukset luovat jännitteitä niin toisten sosiaalityöntekijöiden kuin asiakkaiden ja työntekijöidenkin välille.

Hannu Piironen (2005) ammatillisia jännitteitä jäsentävässä tutkimuksessa esiintyy asiakassuhteeseen liittyvä kategorisointi asiakkaiden tasa-arvoisuudesta ja oikeudenmukaisesta kohtelusta. Asiakkaiden auttamisen nähtiin perustuvan viime kädessä yksilöllisiin ja tilannekohtaisiin asiakastilanteisiin, jotka eivät yleensä ole samanlaisia. (Emt., 97, 101). Kirsi Juhilan (2006) jaottelemassa kumppanuuteen perustuvassa sosiaalityössä pohditaan asiakkaiden erojen huomioon ottamisen ja tasa-arvoisen kohtelun dilemmaa. Asiakkaiden tasa-arvoiseen kohteluun pyrkivä sosiaalityö ei saisi kuitenkaan johtaa liian yhdenmukaistaviin ja eroista piittaamattomiin työtapoihin. (Emt., 110–111.) Sosiaalityön yksilöllinen harkinta niin tuen kuin kontrollinkin suhteen on haasteellista kunnallisessa aikuissosiaalityössä. Toisaalta on huolehdittava asiakkaiden tasavertaisesta kohtelusta, mutta kuitenkin huomioitava asiakkaiden yksilölliset tilanteet ja avuntarpeet. Sosiaalityössä on todennäköisesti mahdotonta ohjeistaa yleisesti jokaista asiaa siten, että asiakkaiden yhdenvertaisuus ja yksilölliset tilanteet tulisi huomioitua riittävästi.

Neljäs jännite liittyy moniammatillisen yhteistyön haasteisiin. Sosiaalityöntekijät tekevät yhteistyötä niin oman yksikön eri ammattiryhmien kuin muiden kaupungin yksiköiden työntekijöiden sekä kaupungin ulkopuolisten yhteistyökumppaneiden kanssa. Omassa yksikössä moniammatillisen yhteistyön haasteet kohdistuivat erilaisiin näkemyksiin asioista, mihin saattoi vaikuttaa työntekijöiden erilaiset koulutustaustat ja työtehtävät. Muiden yksiköiden kanssa vaikeuksia tuli lähinnä asiakkaiden siirtotilanteissa. Kaupungin ulkoisten yhteiskumppaneiden kanssa eniten jännitteitä tuntuivat sosiaalityöntekijöiden mukaan aiheuttavan yhteistyökumppaneiden väärät odotukset sosiaalityöstä. Yhteistä tuntui olevan erityisesti kaupungin ulkopuolisten yhteistyökumppaneiden suuntaan se, että yhteistyökumppaneilla ei ole välttämättä tiedossa mitä aikuissosiaalityö on tai mitä siihen liittyvä lainsäädäntö esimerkiksi toimeentulotuen suhteen pitää sisällään.

Hannu Piironen (2005) tutkimuksessa asiakassuhteessa esiintyvä kategorisointi ”ymmärretyksi tulemisen vaikeudet” kuvaa viranomaisverkostoyhteistyön vaikeuksia, kun ei ole yhteisiä käsitteitä ja pelisääntöjä (emt., 99). Sosiaalityön tehtävän haasteellisuutta voidaan katsoa lisäävän myös se, että sen vastuulle on siirtymässä yhä uusia tehtäviä yhteistyökumppaneiden keskittyessä määrittelemisiin ydintehtäviin ja virtaviivaistaessaan toimintojaan. Vaikka osa muutoksista on perusteltuja ja työnjaon näkökulmasta järkeviä, on vaarana, että sosiaalityön kasvavat vastuut tulevat ylittämään sen mahdollisuudet. Yhä enemmän tulee olemaan sellaisia asiakkaita ja ongelmia, joille ei löydy selkeää vastuunkantajaa. Asiat kuuluvat toisaalta kaikille, mutta toisaalta ne eivät kuulu kenellekään. (Sosiaalihuollon lainsäädännön... 2010, 41, 46.)

Viides jännite kohdistui esimiestyöhön. Kritiikki esimiestasolle kohdistui ennen kaikkea tiedottamiseen, jossa sosiaalityöntekijät kokivat olevan puutteita. Lisäksi sosiaalityöntekijät kokivat, että puutteita oli myös työntekijöiden kuuntelemisessa, huomioimisessa ja ylipäättään hyvinvoinnissa. Sosiaalityöntekijät kokivat, että esimiesten tulisi kiinnittää enemmän huomioita työntekijöiden tasapuoliseen kuuntelemiseen sekä ottaa paremmin heidän ehdotuksensa huomioon. Kaiken taustalla on ajatus työntekijöiden ja työyhteisön työhyvinvoinnista huolehtimisesta. Sosiaalityöntekijät nostivat esille esimiestyöhön liittyviä jännitteitä muita jännitteitä maltillisimmin. Joko tämä johtui siitä, ettei mainittavia ongelmia esiintynyt tai että aiheen arkaluontoisuuden vuoksi niitä ei haluttu nostaa sen enempää esille. Yksittäinen sosiaalityöntekijä on saattanut pelätä tulevansa tunnistetuksi vastauksista tai miettinyt tutkijan luotettavuutta vastaustensa käsittelyssä ja niiden mahdollisia seurauksia omaan asemaansa ja työhönsä.

Tutkimuksen tulokset eivät ole sinällään yleistettävissä kaikissa Suomen kunnissa tehtävään aikuis-sosiaalityöhön, koska tutkimus kohdistuu kuitenkin vain yhden kaupungin aikuissosiaalityöhön ja siellä yhdeksän sosiaalityöntekijän vastauksiin. On kuitenkin mahdollista, että yksittäisen sosiaalityöntekijän näkemys ja kokemus vastaa useamman sosiaalityöntekijän mielikuvaa asioista niin saman yksikön kuin muualla aikuissosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden kesken. Osa jännitteistä on mielestäni löydettävissä aikuissosiaalityöstä myös valtakunnallisesti.

Erilaiset kehittämishankkeet pyrkivät usein kehittämään aikuissosiaalityön sisältöä ja luomaan uusia työmenetelmiä ja -välineitä. Leila Kankainen (2012) on tutkinut aikuissosiaalityön haasteita käyttäen aineistonaan yhdeksää aikuissosiaalityön hankeraporttia vuosilta 2007–2009. Kankaisen tutkimuksen mukaan kaikissa hankkeissa oli asetettu kehittämistyön tavoitteeksi aikuissosiaalityön sisäl-

löllinen ja menetelmällinen kehittäminen. (Emt., 47.) Myös kiirepuhe ja tehokkuusvaatimusten näkyminen aikuissosiaalityössä on nykypäivää. Näin ollen on todennäköistä, että asiakastyön keinojen puute suhteessa asiakkaiden tarpeeseen on jännite, mikä esiintyy valtakunnallisesti useissa aikuissosiaalityön yksiköissä. Jännite asiakkaan itsemääräämisoikeudesta suhteessa asiakkaiden velvollisuuksiin näyttäytyy aikuissosiaalityössä todennäköisesti myös valtakunnallisesti. Aikuissosiaalityössä pyritään asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen, mutta se ei ole aina yksinkertaista. Niin kauan kuin aikuissosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ovat nykyiset, asiakkaiden integroimiseen ja aktivointiin pyrkiviä, ei asiakkaan todelliseen itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen ole helppo päästä. Sosiaalityöntekijöiden erilaiset työkäytännöt suhteessa asiakkaiden yhdenvertaisuuteen näyttäytyy oletettavasti myös valtakunnallisena ongelmana. Niin kauan kuin aikuissosiaalityössä on mahdollisuus yksilökohtaiseen harkintaan sekä lakien ja ohjeiden erilaiseen tulkintaan, ei sosiaalityössä voida päästä täysin asiakkaita yhdenvertaisesti kohtelevaan käytäntöön edes saman yksikön sisällä saati sitten valtakunnallisesti. Toisaalta täydellinen sosiaalityöntekijöiden harkintakyvyn poistaminen asiakkaiden yhdenvertaisen kohtelun perustelemiseksi olisi sekin todennäköisesti asiakkaiden edun vastaista sekä sosiaalityöntekijöiden ammattitaidon kadottamista. Kirjallisesti tapahtuvaa perustoimeentulotuen myöntämiskäytäntöä on jo nyt arvosteltu asiakkaiden yksilöllisiä eroja huomioimattomana ja joustamattomana toimintona. Jos sosiaalityöntekijöiden ammattitaitoon perustuva yksilöllinen harkinta poistettaisiin, ei tilanne menisi asiakkaiden osalta ainakaan parempaan suuntaan.

Jos kolme ensimmäistä jännitettä ovat valtakunnallisesti aikuissosiaalityössä esiintyviä jännitteitä, saattavat sen sijaan kaksi viimeistä jännitettä eli yhteistyön tarve suhteessa yhteistyön toimivuuteen ja esimieskysymykset suhteessa työkäytäntöihin sisältää enemmän tutkimuksen kohteena olevan työyhteisön ja kaupungin erityispiirteitä. Tämä ei kuitenkaan sulje pois sitä, etteikö vastaavia jännitteitä esiintyisi myös muissa kaupungeissa ja työyhteisöissä jossain muodossa. Aikuissosiaalityössä yhteistyön tekeminen useiden eri yhteistyötahojen kanssa on tärkeää, joten siihen törmää varmasti jokaisessa aikuissosiaalityötä tekevässä yksikössä. Kunnan koosta ja yhteistyön käytännöistä taas riippuu, miten yhteistyö eri tahojen kanssa missäkin kunnassa toimii ja on järjestetty. Esimiestyöhön liittyvät ongelmat ovat nekin toisaalta valtakunnallisia, mutta niissä saattaa silti olla melko paljon eroja sen suhteen, miten esimiestyö on eri paikkakunnilla ja organisaatioissa toteutettu ja kuinka se toimii.

Kaksi ensimmäistä aikuissosiaalityön jännitettä liittyvät kolmea viimeistä jännitettä suoranaistemmin asiakastyöhön. Asiakastyön keinoissa suhteessa asiakkaiden tarpeeseen ja asiakkaiden itsemääräämisoikeudessa suhteessa velvollisuuksiin on kyse suoraan asiakkaisiin kohdistuvasta jännitteestä. Asiakastyöhön liittyvien jännitteiden näkyminen tuloksissa on ymmärrettävää, koska sosiaalityö perustuu hyvin pitkälti sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamiseen. Hannu Piironen (2005) mukaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen suhteen voi kokonaisuudessaan ymmärtää molemmin puolin jännitteiseksi. Vuorovaikutuksessa esiintyvät jännitteet tekevät asiakassuhteesta milloin alistussuhteen, milloin molemminpuolisen vuorovaikutussuhteen. (Emt., 95.) Tutkimuksen kolme viimeistä jännitettä kohdistuvat enemmän eri työntekijöiden välisiin jännitteisiin kuin asiakkaisiin, vaikka nekin osaltaan sisältävät myös asiakastyöhön liittyviä piirteitä.

Tutkimukseni jännitteet ovat paikannettavissa yhteiskunnalliseen tilanteeseen. Kirsi Juhila (2008) on jäsentänyt aikuissosiaalityön yhteiskunnallista paikkaa yksityisen vastuun diskurssin sekä eriarvoistumisdiskurssin kautta. Juhilan mukaan yksityisen vastuun diskurssi on hallitsevana aikamme yhteiskuntapoliittisissa ratkaisuissa. Yksityisen vastuun diskurssiin kuuluvia piirteitä oli löydettävissä myös omasta tutkimuksestani. Työntekijöiden tehokkuutta ja tuloksellisuutta korostava uusi julkisjohtaminen (New Public Management) oli löydettävissä sosiaalityöntekijöiden puheesta, kuten myös paine asiakkaiden valikointiin, mitkä molemmat liittyivät sosiaalityöntekijöiden kokemaan ajan puutteeseen ja tehokkuusvaatimuksiin. Myös asiakkaiden aktivointi, asiakkaiden omillaan pärjäämiseen pyrkiminen ja parempiin suorituksiin kannustaminen oli löydettävissä sosiaalityöntekijöiden vastauksista, mutta vähemmän kuin olin ehkä etukäteen ajatellut. (Juhila 2008, 48–59, 77–78.) Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta suhteessa asiakkaiden velvollisuuksiin liittyvässä jännitteessä sosiaalityöntekijät pohtivat asiakkaiden motivointia muutokseen ja toimeentulotuen perusosan alentamisen mahdollisuutta osana pyrkimykseen vaikuttaa asiakkaiden aktivoimiseen, mutta aktivointipolitiikan kysymykset eivät kokonaisuudessaan korostuneet sosiaalityöntekijöiden vastauksissa erityisen paljon. Sosiaalityöntekijät eivät esimerkiksi suoranaisesti pohtineet asiakkaiden aktivoinnin jännitteistä kenttää mahdollisten hyötyjen tai haittojen kautta, kuten olin itse etukäteen ajatellut heidän tekevän.

Kaiken kaikkiaan aikuissosiaalityö näyttäytyy tutkimustulosten valossa monin eri tavoin jännitteisenä työkenttänä. Aikuissosiaalityöhön ja sen jännitteisiin vaikuttavat niin ulkoiset yhteiskunnalliset ja organisatoriset kuin sisäiset professionaaliset ja eettiset tekijät. Aikuissosiaalityölle ulkoapäin asetettut tehtävät ovat osittain ristiriidassa sosiaalityön ja sosiaalityöntekijöiden arvomaailman kanssa,

mikä asettaa käytännön työhön jännitteitä. Tutkimustulokset kertovat siitä, mitkä ovat nykypäivän aikuissosiaalityön ongelmat ja mihin asioihin muutoksia kaivattaisiin. Kuten edellä on käynyt ilmi, ei kaikkien jännitteiden purkaminen ole kuitenkaan helppoa tai välttämättä edes mahdollista nykyisten yhteiskunnallisten linjausten vallitessa. On kuitenkin asioita, joihin sosiaalityöntekijät voivat itse vaikuttaa. Yksi asia on mielestäni sosiaalityöntekijöiden kaipaamien työmenetelmien ja keinojen kehittäminen, jolloin pystyttäisiin mahdollisesti vastaamaan asiakkaiden tarpeeseen paremmin. Sosiaalityöntekijöiden kaipaamat keinot asiakkaiden parempaan tavoittamiseen sekä ehkä uudenlaisten palveluiden piiriin saattamiseksi olettaisi olevan kehitettävissä ainakin paikallisesti, mikäli vain esimiehet ja tarvittaessa kunnalliset päättäjät sitoutuvat asiaan. Samoin paikallisesti voisi olla mahdollista kehittää yhteistyökuvioita yhteistyötahojen kanssa sekä vaikuttaa toimivampiin esimieskäytäntöihin. Tutkimuspaikkakunnalla on menossa aikuissosiaalityön kehittämishanke, jossa osahankkeen tavoitteeksi on asetettu muun muassa edistää eri toimijoiden välistä vuoropuhelua sekä kehittää aikuissosiaalityön prosesseja ja asiakastyötä edistäviä käytäntöjä (SOS-hanke 2011–2013). Tältä osin näyttäisi, että hanke on vastaamassa osaltaan sosiaalityöntekijöiden nostamiin jännitteisiin ja kehittämisaalueisiin. On kuitenkin tärkeää, että kehittämistyötä tehdään myös hankkeiden ulkopuolella. Aikuissosiaalityö on jatkuvien muutosten kentässä, jolloin myös kehittämistyön on oltava jatkuvaa, ei vain erilaisiin määräaikaisiin projekteihin sidottua.

Tutkimuksessani äänessä olivat aikuisten parissa työtään tekevät sosiaalityön ammattilaiset, aikuissosiaalityöntekijät. Aikuissosiaalityö jännitteineen vaikuttaa kuitenkin myös moneen muuhun tahoon kuten asiakkaisiin, muihin aikuissosiaalityön kentällä työskenteleviin ammattiryhmiin ja yhteistyökumppaneihin. Näin ollen olisi mielenkiintoista saada tutkimustietoa myös siitä, millaisena muut kuin aikuissosiaalityöntekijät näkevät aikuissosiaalityön jännitteet. Näkökulman laajentaminen asiakkaiden ja muiden työntekijäryhmien suuntaan saattaisi avata aivan uusia jännitteitä tai tuoda toisenlaisia näkökulmia aikuisten parissa tehtävään sosiaalityöhön.

LÄHTEET

Ala-Kauhaluoma, Mika & Keskitalo, Elsa & Lindqvist, Tuija & Parpo, Antti (2002) Aktiivisen sosiaalipolitiikan reformi 2001. Väliraportti kuntouttava työtoiminta –lain kohdentumisesta ja tulokista. Helsinki: Stakes, työpapereita 4.

Ala-Kauhaluoma, Mika & Keskitalo, Elsa & Lindqvist, Tuija & Parpo, Antti (2004) Työttömien aktivointi. Kuntouttava työtoiminta –lain sisältö ja vaikutus. Helsinki: Stakes, tutkimuksia 141.

Alasuutari, Pertti (2011) Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.

Atkinson, Mary & Doherty, Paul & Kinder, Kay (2005) Multi-agency working: models, challenges and key factors for success. *Journal of Early Childhood Research*. 3(1), 7–17

Banks, Sarah (2006) *Ethics and Values on Social Work*. New York: Palgrave Macmillan.

Banks, Sarah & Williams, Robin (2005) Accounting for Ethical Difficulties in Social Welfare Work: Issues, Problems and Dilemmas. *British Journal of Social Work* 35(7), 1005–1022.

Blomberg, Sanna & Kivipelto, Minna (2012) Valtaistus. Valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartointus. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, raportti 27/2012.

Borg, Pekka (2011) Kuuden suurimman kaupungin aikuissosiaalityö 2011. Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 8/2011.

http://www.kuusikkokunnat.fi/SIRA_Files/downloads/Aikuissosiaalityo_toimeentulotuki/Aikuissosiaality%C3%B6n_raportti_2011.PDF (viitattu 10.5.12)

Cree, Vivienne E. (2009) The changing nature of social work. Teoksessa Robert Adams, Lena Dominelli & Malcolm Payne (toim.) *Social Work: Themes, Issues and Critical Debates*. London: Macmillan, 26–36.

Dominelli, Lena (2009) *Anti-oppressive Practice: the challenges of the twenty-first century*. Teoksessa Robert Adams, Lena Dominelli & Malcolm Payne (toim.) *Social Work: Themes, Issues and Critical Debates*. London: Macmillan, 49–64.

Eskola, Jari (2010) Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Jyväskylä: PS-kustannus, 179–203.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

Fook, Jan (2002) *Social Work. Critical Theory and Practice*. London: Sage Publications.

Hepworth, Dean H. & Rooney, Ronald H. & Rooney, Glenda Dewberry & Strom-Gottfried Kimberly & Larsen, Jo Ann (2010) *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Belmont: Thompson Brooks/Cole.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2001) *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.

Huotari, Päivi (2009) *Strateginen osaamisen johtaminen kuntien sosiaali- ja terveystoimessa. Neljän kunnan sosiaali- ja terveystoimen esimiesten käsityksiä strategisesta osaamisen johtamisesta*. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (2008) *Johdanto*. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 7–11.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (2008) *Jännitteitä ja suuntaviivoja aikuisten sosiaalityössä*. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 282–289.

Jokinen, Arja (2008) *Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa*. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 110–144.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2008) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 14–47.

Juhila, Kirsi (2008) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 48–81.

Juhila, Kirsi (2008) Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 82–108.

Kananoja, A. & Lähteinen M. & Marjamäki P. (toim.) (2011) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.

Kankainen, Leila (2012) Aikuissosiaalityön haasteet. Institutionaalinen näkökulma kehittämishankkeiden kuvaamaan sosiaalityöhön. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. Tampere: Tampereen yliopisto.

Karjalainen, Pekka (2011) Aikuissosiaalityö. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 211–227.

Kivipelto, Minna (2004) Sosiaalityön ammattilaisten yhteiskunnalliset orientaatiot ja työn kehittämisen haasteet. Janus 12(4), 342–358.

Kotiranta, Tuija (2008) Aktivoinnin paradoksit. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Kuvaja, Anne & Luhtasela, Leena & Mustonen, Tiina & Borg, Pekka & Liukonen, Ritva (2007) Aikuissosiaalityön tilannearvio-opas. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaaliviraston oppaita ja työkirjoja 6.

Laaksonen, Maarit & Kääriäinen, Aino & Penttilä, Marja & Tapola-Haapala, Maria & Sahala, Heli & Kärki, Jarmo & Jäppinen, Anu (2011) Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta

asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Sosiaali- ja terveysministeriö: Sosiaalialan tietoteknologiahanke (versio 1.0, 14.2.2011).

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412

Leiba, Tony & Weinstein, Jenny (2004) Who are the Participants in the Collaborative Process and What Makes Collaboration Succeed or Fail? Teoksessa Jenny Weinstein, Colin Whittington & Tony Leiba (toim.) Collaboration in Social Work Practice. London: Jessica Kingsley, 63–82.

Liukko, Eeva (2006) Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. Helsinki: SOCCAn ja Heikki Waris –instituutin julkaisusarja 9.

Mutka, Ulla (1998) Sosiaalityön neljäs käänne. Asiantuntijuuden mahdollisuudet vahvan hyvinvointivaltiokauden jälkeen. Jyväskylä: SoPhi.

Mäntysaari, Mikko (2006) Syrjiikö sosiaalityö? Teoksessa Tuula Helne & Markku Laatu (toim.) Vääryyskirja. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 115–132.

Niemelä, Pauli (2011) Sosiaalityö hyvinvointietiikan toteuttajana. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus, 13–43.

Niemi, Petteri (2008) Priorisoinnin eettisestä perustasta sosiaalialalla. Teoksessa Sosiaalialan normatiivinen perusta. Helsinki: Palmenia Helsinki University Press, 100–145.

Niiranen, Vuokko & Seppänen-Järvelä, Riitta & Sinkkonen, Merja & Vartiainen, Pirkko (2010) Johtaminen sosiaalialalla. Helsinki: Gaudeamus.

Payne, Malcolm (1996) What is Professional Social Work? Birmingham: Venture Press.

Payne, Malcolm (2005) *Modern Social Work Theory*. London: Macmillan.

Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (2010) Arvojen ja etiikan dilemma sosiaalityössä. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Jyväskylä: PS-kustannus, 7–10.

Pekkarinen, Elina (2010) *Sosiaalialan arvojohtajat ja muutoksen managerit. Laadullinen katsaus sosiaalialan johtamisen tutkimisesta*. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos (THL), Avauksia 7/2010.

Piironen Hannu (2005) *Epävarmuus, muutos ja ammatilliset jännitteet: suomalainen sosiaalityö 1990-luvulla sosiaalityöntekijöiden tulkinnoissa*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto

Päihdehuoltoasetus 29.8.1986/653

Raitakari, Suvi (2006) *Neuvottelut ja merkinnät minuuksista. Vuorovaikutuksellisuus ja retorisuus nuorten tukiasumisyksikön palaverissa ja tukisuunnitelmissa*. Tampere: Tampere University Press, Acta Universitatis Tamperensis 1183.

Raunio, Kyösti (2009) *Olellainen sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus.

Reamer, Frederic G. (2000) *Ethical Issues in Direct Practice*. Teoksessa Paula Allen-Meares & Charles Garvin (toim.) *The Handbook of Social Work Direct Practice*. Thousand Oaks: Sage Publications, 589–610.

Reamer, Frederic G. (2006) *Social Work Values and Ethics*. New York: Columbia University Press.

Reid, William J. & Misener, Elizabeth (2000) *Adult Change*. Teoksessa Paula Allen-Meares & Charles Garvin (toim.) *The Handbook of Social Work Direct Practice*. Thousand Oaks: Sage Publications, 241–259.

Sarvimäki, Pirjo & Siltamäki, Aki (toim.) (2007) *Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävä-rakennesuositus*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 14.

Sipilä, Jorma (1996) Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Tammi.

SOS-hanke 2011–2013. <http://www.sos-hanke.fi/> (Viitattu 23.10.2011 ja 28.6.2012)

Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet (2005). Sosiaalialan ammattijärjestö Talentia Ry. Ammattieettinen lautakunta. Helsinki: Talentia.

Sosiaalialan korkeakoulutuksen suunta (2007). Helsinki: Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2007:43.

Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen (2010). Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän väliraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2010:19.

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710

Thompson, Neil (2002) Social Work with Adults. Teoksessa Robert Adams, Lena Dominelli & Malcolm Payne (toim.) Social Work. Themes, Issues and Critical Debates. Houndmills, Basingstoke, Hampshire: Palgrave, 287–307.

Toikko, Timo (2005) Sosiaalityön ideat: johdatus sosiaalityön historiaan. Tampere: Vastapaino.

Toimeentulotuki. Opas toimeentulotukilain soveltajille (2007). Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, julkaisuja 2007:11.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuusa, Matti (2005) Sosiaalityö ja työllistäminen. Kuntouttavan sosiaalityön ammattikäytännöt aktivointi- ja työllistämispalveluissa. Tampere: Tampereen yliopisto.

Työmarkkinoilta syrjäytyminen, tulonjako ja köyhyys. Työryhmäraportti. Helsinki: Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 2001:13.

Urponen, Kyösti (1994) Hyvinvointivaltio muotoutuu. Teoksessa Jouko Jaakkola, Panu Pulma, Mirja Satka & Kyösti Urponen Armeliaisuus, yhteisöapu, sosiaaliturva. Suomalaisten sosiaalisen turvan historia. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 228–260.

Urponen, Kyösti (1994) Reformit käynnistyvät. Teoksessa Jouko Jaakkola, Panu Pulma, Mirja Satka & Kyösti Urponen Armeliaisuus, yhteisöapu, sosiaaliturva. Suomalaisten sosiaalisen turvan historia. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 174–203.

Van Aeroschot, Paul (1996) Köyhät ja laki. Toimeentulotukilainsäädännön kehitys oikeudellistumisprosessin valossa. Helsinki: Suomalainen lakimiesyhdistys.

Van Heugten, Kate (2011) Social Work Under Pressure. How to Overcome Stress, Fatigue and Burnout in the Workplace. London: Jessica Kingsley Publishers.

Välimaa, Outi (2008) Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaistyöttömien kohtaamisessa. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 175–195.

Välimaa, Outi (2011) Kategoriat ongelman selontekoina. Pitkäaikaistyöttömyydestä neuvottelemisen ja sen rakentuminen haastattelupuheessa. Tampere: Tampereen yliopisto. Acta Universitatis Tamperensis 1589.

LIITE 1: Teemahaastattelun runko

Taustatiedot

- Koulutus?
- Kuinka kauan olet tehnyt sosiaalityötä?
- Kuinka kauan olet ollut nykyisessä työtehtävässäsi (aikuissosiaalityössä)?

Aikuissosiaalityön tehtävät ja työnkuva

Työnkuva työnantajan mukaan (työpaikkailmoitus): *Kaupungin sosiaali- ja terveystoimessa toimeentulotuki käsitellään pääosin kirjallisessa käsittelyssä ja aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijät voivat keskittyä suunnitelmalliseen sosiaalityöhön. Keskeisiä työtehtäviä ovat asiakkaiden elämäntilanteen selvittäminen ja arviointi sekä suunnitelmallinen muutokseen tähtäävä asiakastyö, jossa työn tukena käytetään palvelu- ja aktivointisuunnitelmia sekä päihdehuollon kuntoutussuunnitelmia.*

Sisällöt ja menetelmät

- Kerro työstäsi ja työtehtävistäsi, millainen on esim. tyypillinen työpäiväsi?
- Mitkä ovat mielestäsi keskeisimpiä työtehtäviä työssäsi, mikä työssä korostuu?
- Käytetyt työmenetelmät ja työvälineet?
- Mitkä asiat tai tekijät määrittävät ja ohjaavat työtäsi?
- Lainsäädännön ja eettisen ohjeistuksen rooli työssäsi?

Kohderyhmät ja tilanteet

- Keskeisimmät asiakasryhmäsi?
- Asiakkaiden tyypillisimmät ongelmat/asiat?
- Miten asiakkaat ohjautuvat luoksesi?
- Minkälaiseksi kuvailisit sosiaalityöntekijän suhdetta (rooli) asiakkaisiin, mikä korostuu minkäkin asiakasryhmän kohdalla?
- Onko joku kohderyhmä mihin panostaisit ja millä tavalla, jos aikaa olisi enemmän?

Aikuissosiaalityön ammatilliset jännitteet/ristiriidat

- Mitä jännitteitä/ristiriitaisuuksia kohtaat tai olet kohdannut työssäsi aikuissosiaalityössä (Esim. suhteessa asiakkaisiin, työyhteisöön, yhteistyökumppaneihin, esimiestasola/organisaation johtoon, lainsäädäntöön, yhteiskunnallisiin odotuksiin jne.)
- Miten ne vaikuttavat/ovat vaikuttaneet työhösi?
- Mitä niille on tehtävissä?

Aikuissosiaalityön tulevaisuus

- Mihin suuntaan aikuissosiaalityö on valtakunnallisesti mielestäsi menossa?
- Aikuissosiaalityön lähitulevaisuuden kehittämistarpeet?
- Mihin suuntaan itse työtä kehittäisit?
- Lisäkoulutuksen tarve?